



# EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



---

---

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD AJUSCO  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

**LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**PRESENTA:**

**LAURA NAYELI GARCIA MORENO**

**ASESOR:**

**MTRO: GABRIEL MONTES DE OCA AGUILAR**

**CIUDAD DE MÉXICO, ENERO DE 2025**



Ciudad de México, octubre 25 de 2024

TURNO MATUTINO  
F(02) S(34)

### DESIGNACIÓN DE JURADO DE EXAMEN PROFESIONAL

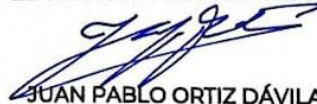
La Coordinación del Área Académica Teoría Pedagógica y Formación Docente, tiene el agrado de comunicarle que a propuesta de la Comisión de Titulación ha sido designado **SINODAL** del Jurado del Examen Profesional de: **LAURA NAYELI GARCIA MORENO**, pasante de esta Licenciatura, quien presenta la **PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA**: titulada: **"LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES"**, para obtener el título de Licenciada en Pedagogía.

Reciba un ejemplar de la misma para su revisión y **DICTAMINACIÓN**. Se le recuerda que con base en el Artículo 39 del Reglamento General de Titulación Profesional de Licenciatura, dispone de un plazo no mayor de 20 días hábiles, a partir de la fecha de recibido, para emitir el dictamen por escrito correspondiente.

JURADO	NOMBRE
Presidente (a)	ADALBERTO RANGEL RUIZ DE LA PEÑA
Secretaria (o)	GABRIEL MONTES DE OCA AGUILAR
Vocal	HÉCTOR REYES LARA
Suplente	MAURO PÉREZ SOSA

Atentamente

"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"



JUAN PABLO ORTIZ DÁVILA  
Presidente de la Comisión de Titulación  
Programa Educativo: Licenciatura en Pedagogía

NOTA: Oficio revisado y aprobado por el Consejo de la Licenciatura en Pedagogía el 03/10/14 y por el Consejo Interno del Área Académica 5: Teoría Pedagógica y Formación Docente el 23/10/14 y entró en vigor el 05/11/14.  
c.c.p.- Comisión de Titulación.  
Alumnas.  
ERP/POD/eco

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor Gabriel Montes de Oca por brindarme su conocimiento, orientación y motivación para culminar mi tesis.

A mi alma máter por todos los aprendizajes que obtuve tanto académicos como de crecimiento personal.

A mis padres por apoyarme en toda mi trayectoria académica e impulsarme a salir adelante, sin sus consejos, regaños no estaría donde estoy, infinitas gracias por su apoyo incondicional.

A mi pareja que me brindó motivación, apoyo económico y su gran paciencia para mantener a la familia.

Agradezco al universo, a Dios por darme la motivación, la inteligencia y sabiduría para desarrollarme profesionalmente, agradezco cada una de las oportunidades que tuve, pero principalmente por permitirme culminar este proyecto tan importante que es mi tesis.

## **Dedicatorias**

Le dedico esta tesis a mi asesor Gabriel Montes de Oca por su paciencia y su asesoría constante, su motivación hacia mi proyecto fue de gran apoyo para la culminación de la misma.

También a mis padres por ser tan pacientes conmigo y apoyarme económicamente para culminar mi carrera.

A mi pareja por impulsarme siempre y darme las palabras necesarias para creer en mí, eres y has sido ese apoyo que necesitaba en mi vida. No fue tarea fácil, pero agradezco tu apoyo infinitamente.

A mis amigos cercanos por brindarme buenos consejos, ser mi apoyo emocional y ser parte de mi trayectoria escolar.

Le dedico esta tesis a todas las personas que estuvieron durante todo mi trayecto académico y laboral, que gracias a sus comentarios positivos y de retroalimentación me han hecho la persona que soy actualmente con desaciertos, logros pero sobre todo mucho aprendizaje, de seguir adelante y crecer profesionalmente dejando en alto mi alma máter. Asimismo, me dedico el presente proyecto, porque no fue tarea fácil el decidir por un tema en específico, ser lo mayormente disciplinada para llegar a la culminación de la tesis y dejar de lado mi empleo para dedicarme totalmente a la realización de la misma.

## Tabla de Contenido

Introducción	8
Justificación	10
Propósitos	21
Planteamiento y delimitación del tema	22
Contexto institucional	30
Metodología	31
Marco Teórico	33
Capítulo 1. La influencia del contexto social en el aprendizaje socioemocional de los adolescentes	44
1.1 Aspectos físicos y biológicos	44
1.1.1 Identidad	47
1.1.2 Sentido de pertenencia	48
1.2 Aspectos sociales en el contexto social, familiar y de amistad	49
1.2.1 Familia	50
1.2.2 Modelos de familia	51
1.2.3 Modelo autoritario	52
1.2.4 Modelo permisivo	54
1.2.5 Modelo hiperprotector	56
1.2.6 Modelo intermitente	57
1.2.7 Modelo democrático- permisivo	58
1.2.8 Modelo democrático	60
1.3 La familia y la transmisión de valores	61
1.3.1 Tiempo de calidad de padres de familia	62
1.4 Factores de riesgo	64
1.4.1 La sociedad como factor de violencia	64
1.4.2 Violencia intrafamiliar	65
1.4.3 Relaciones nocivas de amistad	67
1.4.4 Influencia de las tecnologías de la información	68
1.4.5 Redes Sociales	69
1.5 Aprendizaje a partir de la teoría sociocultural	70
1.5.1 Zona de Desarrollo Próximo	72
1.6 Aprendizaje significativo Ausubel	75
1.6.1 Elementos fundamentales para el desarrollo del aprendizaje significativo	77
1.6.2 Organizadores previos	79
1.7 Los cuatro pilares de la educación	80

Capítulo 2. La importancia de una cultura de paz y resolución de conflictos en adolescentes desde un enfoque social y educativo	82
2.1 Violencia	84
2.1.1 Triángulo de la violencia	86
2.1.2 Los tipos de violencia	88
2.1.3 Conflicto	91
2.1.4 Tipos de conflictos	94
2.2 Alternativas para la solución de conflictos	97
2.3 Factores que no permiten una cultura de paz	99
2.3.1 Inteligencia emocional	100
2.3.2 Autoestima	102
2.3.3 Pensamiento crítico	103
2.3.4 Tolerancia a la frustración	105
2.4 Educación para la paz	107
2.5 Política educativa para el fomento de la cultura de paz y mediación en México	109
2.5.1 EDUCA CNDH	114
Capítulo 3. La mediación como alternativa de resolución de conflictos en adolescentes	116
3.1. Modelo de mediación Tradicional o Harvard	118
3.2 Modelo de mediación Narrativo	119
3.3 Modelo de mediación Transformativo	120
3.4 Fases de la mediación	123
3.4.1 Herramientas del mediador	128
3.4.2 Alcances y límites de la mediación	135
3.5 Elementos y habilidades que necesitan en el proceso de mediación	136
3.5.1 Escucha activa	136
3.5.2 Comunicación verbal, no verbal y paraverbal	141
3.5.3 Comunicación asertiva	142
3.6 Casos de éxito de la mediación	146
3.7 Beneficios de la mediación	148

Capítulo 4. Proyecto de innovación la mediación como estrategia de resolución de conflictos en adolescentes	152
4.1 Objetivo del taller	153
4.2 Duración	153
4.3 Estructura básica del taller	153
4.4 Destinatarios y beneficiarios	154
4.5 Evaluación	154
4.6 Planeación didáctica	155
Actividad 1. Integrándome con mis pares.	156
Actividad 2. Aprendiendo a conocerme	158
Actividad 3. Yo conozco mis emociones	159
Actividad 4. Gestiono mis emociones	160
Actividad 5. ¿Me comunico con paz “Teléfono compuesto o descompuesto?”	161
Actividad 6. ¿Escucho o finjo?	163
Actividad 7. ¿Un mundo de agresión o asertividad?	164
Actividad 8. Me pongo en tus zapatos para entenderte	165
Actividad 9. La diversidad de perspectivas. ¿Desde mi ángulo o del tuyo?	165
Actividad 10. La negociación o la imposición de mis ideas. ¡Porque yo lo digo!	166
Actividad 11. Reaccionó, luego pienso... o ¿pienso y luego reaccionó?	167
Actividad 12. La negociación como recurso de solución de problemas	168
Actividad 13. Mediando el conflicto	170
Conclusiones	175
Reflexiones Finales	177
Anexo I: Imagen de los dos perros	201
Anexo II: Planeaciones del Taller de Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos	202

## **Lista de Tablas y Figuras**

### **Tablas**

- Tabla 1.01 Representación de conflicto en modelo autoritario
- Tabla 2.01 Tipos de violencia
- Tabla 2.02 Contenidos de cultura de paz y alternativas de resolución de conflictos de los libros de texto de 1°, 2° y 3° de secundaria.
- Tabla 3.01 Fases de la mediación
- Tabla 3.02 Perfil del mediador
- Tabla 3.03 Proceso y rol del mediador
- Tabla 3.04 Características de una persona asertiva
- Tabla. 4.01 Actividades para el desarrollo socioemocional del adolescente con enfoque en alternativas de resolución de conflictos
- Tabla 4.02 Fases de la mediación

### **Figuras**

- Figura 2.01 Triángulo de la violencia



## **Introducción**

El presente proyecto de innovación educativa explica la importancia que tiene promover alternativas de resolución de conflictos en adolescentes desde la mediación, es una técnica que permite la solución de controversias entre pares, con docentes, familiares es necesario que sea con la debida asertividad y respeto que requiere sin el uso de la violencia. Por ende, la misma se describe en los capítulos que corresponden y en el protocolo se menciona a grandes rasgos lo que se va explicar en la investigación, es la estructura del proyecto de innovación educativa, menciona cada uno de los apartados que se profundizan en cada uno de los capítulos.

El capítulo 1 se menciona como el contexto social determina e influye en el desarrollo del adolescente para el aprendizaje de buenas prácticas, en su desenvolvimiento, como ciertos factores perjudican o afectan su desarrollo, haciendo hincapié en lo que se visualiza en redes sociales, romantizando la violencia y como ese tipo de contenidos se vuelven significantes para está población. La familia es un núcleo que desde un inicio se explica lo fundamental que es para cada uno de los individuos, sin embargo en está ocasión el enfoque es para los adolescentes, en dicho capítulo también se presenta como cada uno de los modelos de familia existentes determinan el desenvolvimiento del adolescente, es decir, sí en casa hay un ambiente violento es muy probable que dicho comportamiento se reproduzca fuera de casa, por ello, se le dio énfasis a la familia.

En el segundo capítulo, se explica como la cultura de paz tiene elementos indispensables para su ejecución, uno de esos elementos es la mediación, es una de las alternativas que se necesitan para fomentar el diálogo. El capítulo se centra en el fomento que se tiene en la sociedad a nivel general, sin embargo lo más proximo que se encontró fue en los libros de texto de secundaria, que a comparación de otros planes de estudio se le dio mayor profundización en los mismos. Además de ello, se encontro su promoción en los cursos y talleres que se presentan en los centros PILARES que es donde se encuentran facilmente la cultura de paz, conciliación de problemas, entre otros. Asimismo, otro contexto donde se facilitan dichos contenidos en la plataforma de la Comisión Nacional de los Derechos humanos, por lo mismo se le dio pauta a

la investigación y la profundización que se tiene respecto a la cultura de paz y resolución de conflictos.

Posteriormente, en el tercer capítulo se indaga en la mediación y los modelos que tiene para su ejecución, sin embargo se le da mayor enfoque al modelo transformativo que se centra en el proceso y no en el resultado, es decir se le da la importancia necesaria a las posturas de cada una de los involucrados de conflicto hasta llegar a una solución, para llegar a ello se requieren de elementos como escucha activa que es el momento en que aplicas toda tu atención en lo que menciona la persona con la que estas hablando, comunicación asertiva que es la forma de comunicarte con respeto principalmente, gestión emocional y pensamiento crítico para evitar que el problema llegué a un nivel extremo de enojo y ser lo más tolerante posible. Asimismo el perfil que debe tener un mediador y las características principales, cada uno de dichos elementos se detallan en el presente capítulo. Finalmente en el último capítulo se presenta el taller y la descripción de cada una de las actividades, que son funcionales para aquellos que estén interesados en la cultura de paz y mediación que deseen aplicarlo con la población adolescente, son dinámicas sumamente lúdicas que tienen la finalidad de involucrar a los adolescentes con su consentimiento para efectuar dicho aprendizaje con sus núcleos cercanos.

## **Justificación**

La presente investigación se centra en la mediación como alternativa de resolución de conflictos en adolescentes, la mediación es una herramienta fundamental que permite el diálogo para coadyuvar a la solución de conflictos, que se presentan entre dos o más individuos, sin necesidad de recurrir a la violencia física, con apoyo de la presencia de una persona llamada mediador, esta es importante ya que está permite transformar y dar solución a los desacuerdos que se presentan. Para Sepúlveda Montaña (2019) es un proceso mediante el cual un tercero neutral interviene a solicitud facilitando la comunicación entre las partes de un conflicto, promoviendo que sean ellos quienes construyan o lleguen a un acuerdo, solucionando su problemática a través del ejercicio de respeto, empatía, confianza y solidaridad. Este proceso resulta didáctico, ya que dota a las partes de habilidades que pueden ser utilizadas en el futuro, su binomio es ganar-ganar.

La mediación no solo mejora la dinámica entre los involucrados, sino que conlleva habilidades sociales para mejorar las relaciones asertivamente con otras personas y se dé el arreglo de los conflictos con mejores propuestas y comunicación. La mediación es uno de los mecanismos alternativos de solución de controversias, donde las partes involucradas en un conflicto por sí mismas, o con la ayuda de un facilitador denominado mediador, encuentran la respuesta a sus diferencias de intereses. (Chacón Garnica, 2019, p. 83). Es una estrategia de resolución de conflictos que apoya a las situaciones o problemáticas de la vida diaria; el diálogo predomina antes que la violencia y la negociación es un factor indispensable para conseguir un acuerdo entre las personas involucradas, la mediación tuvo origen en Estados Unidos en el año de 1970, surgió a partir de las necesidades que tenían las parejas y la separación de estas, asimismo se ejecutó en las escuelas. Posteriormente se le dio un enfoque familiar en Canadá en los años ochenta y tuvo gratuidad para la población (Jungman, 1998). Esta alternativa de resolución de conflictos es apta para trabajar en cualquier ámbito familiar, escolar, comunitario y tiene grandes beneficios que posteriormente se mencionan.

Es una herramienta sumamente importante, sin embargo, no ha tenido tanto auge a nivel educativo en México, se han elaborado manuales de mediación, pero no se ha implementado en las aulas como se sugiere, esta herramienta no supe las reglas o normas, al contrario, es un complemento que se ejecuta en conjunto con los docentes, directivos, familiares o los agentes con los que se trabaje. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos a nivel jurídico están presentes y su finalidad es promover la comunicación y el arreglo de las diferencias de intereses y perspectivas, solo en cuestión de la *praxis* requiere un mejor trabajo y una mayor promoción a nivel social. Por lo que, “el aumento e intensidad de la mediación en México está en crecimiento, no debemos dejar de subrayar, que los medios de solución de conflictos en México no son una novedad, como tampoco lo es su regulación a nivel constitucional” (González Martín, 2014, p.3).

Posteriormente, de acuerdo con el conflicto que se presente, es el que va a permitir un arreglo de la situación controversial, todo depende de las personas involucradas y su postura de la diferencia de intereses, el conflicto proporciona opciones y oportunidades, pero es importante tener en cuenta la tolerancia, el respeto y la capacidad de comunicación asertiva para darle fin a la problemática presentada. El conflicto se concibe como una oportunidad de aprendizaje y se aborda desde la cultura del diálogo, la reflexión, la búsqueda negociada de soluciones, el compromiso y su seguimiento. La pedagogía del diálogo y la mediación mejoran las relaciones humanas, favorecen la convivencia y la integración y minimiza la exclusión social y la incomunicación (Mazorra, 2008 p. 127).

El interés por elegir población a los adolescentes es por el grado de complejidad que se lleva trabajar con ellos, son bastantes cambios que experimentan, en algunas ocasiones no sabe convivir con sus iguales. Se pretende que tengan conocimientos y hábitos para el manejo de emociones, con una buena comunicación asertiva, escucha activa, esto con la finalidad de que utilicen la mediación, para una convivencia de respeto y armonía. La adolescencia es una etapa que determina posteriormente el resto del ciclo de vida, se pretende promover una cultura de respeto, tolerancia y empatía. Ya que actualmente la sociedad está en constante evolución junto con la tecnología pero en temas de convivencia se ha presentado un retroceso en México, en el caso del sector de adolescentes se han presentado casos donde los jóvenes en instituciones escolares agreden a sus profesores, como en el caso de un estudiante de 11 años que mató a su profesora e hirió a cuatro de sus compañeros, dando como resultado un rezago o pérdida de los valores fundamentales para la interacción social positiva. López Sánchez (2013) considera que la llegada de la sociedad de masas ha provocado el debilitamiento del tejido social y la pérdida de valores como la solidaridad y sociabilidad. Actualmente se tiene interés por el bienestar individual pero no en conjunto.

La adolescencia es una etapa del ciclo de la vida, donde existen una serie de transformaciones de tipo biológico, psicológico, social entre otros. En esta etapa el adolescente busca su independencia por parte de sus padres, así como su propia identidad; a comparación de la infancia donde los menores sienten admiración por su figura materna o paterna, la adolescencia es un cambio bastante drástico y esto es parte de su crecimiento, siguiendo las ideas de Aberastury podemos decir que el adolescente realiza tres duelos fundamentales:

- A. El duelo por el cuerpo infantil perdido, base biológica de la adolescencia, que se impone al individuo que no pocas veces tiene que sentir sus cambios como algo externo frente a lo cual se encuentra como espectador impotente de lo que ocurre en su propio organismo.
- B. El duelo por el rol y la identidad infantiles, que lo obliga a una renuncia de la dependencia y a una aceptación de responsabilidades que muchas veces desconoce .
- C. El duelo por los padres de la infancia a los que persistentemente trata de retener en su personalidad buscando el refugio y la protección que ellos significan, situación que se ve complicada por la propia actitud de los padres, que también tienen que aceptar su

envejecimiento y el hecho de que sus hijos ya no son niños, y sí son adultos o están en vías de serlo (Aberastury y Knobel, 2011, p.11).

De acuerdo con lo anterior, la adolescencia es caracterizada por pérdidas que se tienen desde el nivel físico por el cambio que tiene en su cuerpo, que es un cambio que conlleva a sentir inseguridad e incomodidad, ya que es un cambio externo y visible, que no le brinda la confianza sino poco después de notarlo entre compañeros y amigos y se dan cuenta que tienen algo o muchas situaciones en común. Los cambios también serán a la independencia que tendrá dentro de su contexto familiar, pues las responsabilidades y obligaciones incrementarán y esto los hará sentir con frustración por la comodidad que tenían al estar en su infancia. Finalmente es el cambio que tienen los padres hacia sus hijos adolescentes que les cuesta aceptar que ya no se encuentran en la etapa de la infancia y los gustos e intereses de los chicos han cambiado inclusive radicalmente. Esta transformación la padecen los adolescentes, así como su familia en general.

En el ámbito del desarrollo social, se inicia la movilización hacia afuera de la familia. Para Gaete (2015) la independencia en los adolescentes va en aumento especialmente en la familia es donde se ve este tipo de acciones, por lo que, al suceder tal situación el adolescente empieza a tener actitudes desafiantes con la autoridad, tiene cuestionamientos repentinos del porque no lo dejan estar más tiempo en la fiesta, no toleran la supervisión de sus padres, consejos y críticas. La perspectiva que tienen acerca de sus padres no es la misma, pues ya los miran con defectos, esto ocasiona tensión en los chicos y chicas. Sin embargo, esto, aunque les moleste a los adolescentes, la familia es su apoyo en todos los sentidos desde lo económico, emocional, etc. Los amigos en esta etapa tienen mayor importancia ya que se caracteriza por el contacto principalmente con aquellos del mismo sexo y la aparición de la necesidad de amistades exclusivas –mejor(es) amigo(s)–, con quienes divertirse y compartir secretos.

De acuerdo con lo anterior, surgen o se desarrollan razones para disputas entre los padres y jóvenes, ya que a pesar de que aún no se les determina como adultos tampoco como niños existe confusión en ellos, pues en algunas decisiones se comportan como infantes y en algunas otras como personas adultas; se interesan por salir a fiestas con su círculo de amistades; eligen vestimenta totalmente diferente a la que solían elegir. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que los conflictos serán parte de esta etapa junto con los padres de familia, por la toma de decisiones que tendrán los adolescentes.

La conflictividad surge porque los jóvenes consideran que sus asuntos son exclusivamente de ellos por lo cual los convierte en privados, aunque los decidan de esa manera aun no cuentan con la madurez para ser autónomos y elegir libremente, los padres de familia tendrán que tomar una postura democrática para consolidar un acuerdo y ambas partes se vean beneficiadas sin necesidad de llegar a una discusión negativa. Los adolescentes se encuentran en la última etapa de la formalidad, esto significa que ya cuentan con la capacidad de abstracción que permite entender conceptos sin la necesidad de tenerlos físicamente, así como un razonamiento científico que esto concede la curiosidad y la resolución de problemas de la vida diaria. Esto es de gran importancia ya que la mediación será un aprendizaje que será de gran utilidad para la cotidianidad de los jóvenes.

El psicólogo Piaget (1986) menciona que en la infancia se dan diferentes estadios de desarrollo por lo que antes de la adolescencia, los chicos ya no solo aplican objetos a operaciones, ni mentalizan las acciones, sino reflexionan con respecto de la acción, en el pensamiento concreto es la representación de la acción y en el pensamiento formal es la representación de una representación de acciones posibles. Los grados académicos de nivel básica en este caso Primaria es cuando los niños terminan el estadio del pensamiento concreto y en cuanto entran al nivel de Secundaria, es cuando ingresan al pensamiento formal.

Por otro lado, es importante mencionar que el conflicto en general es parte del ser humano por las diferencias de ideas, así como diversos factores como la personalidad, intereses, perspectivas, que tiene cada individuo. Depende del enfoque que elija si tiende a ser agresivo o neutral para llegar a una solución, sin embargo, la mediación es una alternativa para solucionar problemas, sin la necesidad de tomar una posición de agresividad y/o violencia con las personas. Sin embargo, no enseñan como primer punto a gestionar las emociones, a dialogar o negociar los problemas o diferencias que se presentan.

El conflicto tiene su propio ciclo de vida, como cualquier organismo vivo; aparece, crece hasta llegar a su punto de máxima tensión, declina y desaparece, y a menudo reaparece. Las disputas surgen cuando hay uno o varios objetivos incompatibles y mutuamente excluyentes entre dos o más actores, ya sean grupos o Estados. Cuanto más básicos son los intereses en conflicto, mayor es la frustración si estos no son conseguidos. La frustración puede conducir a la agresión, que puede ir desde una actitud de odio hasta el empleo de la violencia hacia los actores que obstaculizan la consecución de ese o esos intereses (Hueso García, 2000, p. 128).

Por ende, si no se llega a un acuerdo es cuando comienzan las faltas de respeto y los actos violentos todo esto por los intereses que no concuerdan simultáneamente por lo que, no permite la disolución del conflicto, el conflicto es comparado al ciclo de vida nace, crece y muere ya que cuando aparece se dan una serie de choques de ideas, en cuanto incrementa el mismo es por la falta de comunicación y empatía y si no se resuelve es cuando comienzan las agresiones ya sea verbales o físicas. Sin embargo, existen alternativas para solucionar las controversias que se presentan, como los medios alternativos de solución de conflictos o controversias, que incluye la conciliación, la mediación, arbitraje y la negociación. Por lo tanto, en la presente investigación se centra en la mediación ya que es una herramienta con la que se obtienen ciertos beneficios como el empoderamiento de cualquier población con la que se trabaje disminuye la violencia, hay un mejor dominio de habilidades sociales, incluyendo la capacidad crítica, resolución de problemas, comunicación y por supuesto crear un mejor entorno.



La mediación junto con otras estrategias educativas es un instrumento que contribuye al desafío de la convivencia y prepara a la ciudadanía para el desempeño de competencias cívico-sociales necesarias; sin duda, significa una respuesta idónea a algunas de las problemáticas con las que nos tenemos que enfrentar no solo en los centros docentes, sino también en la sociedad en la que vivimos... También posibilita caminar hacia la convivencia cívica, por un lado, al crear un contexto más pacífico en el que el alumnado puede volcarse más fácilmente en sus responsabilidades y participar activamente en las decisiones; por otro, al permitir la adquisición, por medio de prácticas vivenciales, de ciertas habilidades de relación interpersonal que se extenderán más allá de los límites escolares (García Raga y López Martín, 2010, p. 160).

Es amplia la gama de beneficios, que se obtienen de dicha herramienta, que es mejor enfocarse en los adolescentes que como se mencionaba anteriormente, son una población bastante compleja por toda la serie de cambios que transcurren en dicha etapa, para evitar los efectos de violencia y formar adolescentes en una cultura de paz, ya que afecta a la sociedad y los núcleos de convivencia. Son diversas la serie de factores de su entorno y la serie de circunstancias que ponen en riesgo su integridad y la toma de decisiones sin pensar en las consecuencias, por ejemplo: embarazo adolescente, consumo de drogas, malos hábitos alimenticios, contagio de infecciones de transmisión sexual, depresión, violencia, entre otros.

En este periodo son particularmente intensas las conductas de riesgo en el adolescente; que son aquellas acciones voluntarias o involuntarias, realizadas por el individuo o comunidad, que pueden llevar a consecuencias nocivas. También suelen ser individuos arrebatados que por lo general suelen dar solución a los problemas con golpes, empujones, daños físicos verbales y otros tipos de violencia. En consecuencia, la mediación será la herramienta necesaria que requieren los adolescentes para convivir sanamente y en cuanto existan controversias tengan la habilidad de empatía, tolerancia, escucha activa y comunicación asertiva.

La práctica y la promoción de la solución de conflictos, que permiten el uso de la negociación, la reconciliación y el perdón; el manejo razonable de acuerdos y desacuerdos, y de los consensos y disensos; la práctica del ganamos todos, nadie pierde (Vásquez De la Hoz, 2012, p.38).

Tener herramientas para darle fin a los problemas, como la negociación, mediación, entre otros permite que exista un acuerdo en donde ambas posturas sean ganar- ganar, siempre y cuando se practique y se fomente en la sociedad en general. El asertividad es una habilidad que se caracteriza por tener la diplomacia y la sensibilidad para mencionar los disgustos que se tenga con otra persona, con sinceridad, es decir, ir al grano, en el momento que se tenga el disgusto o conflicto. “Una persona asertiva permite expresar necesidades, pensamientos, sentimientos con sinceridad y sin rodeos, y sin violar los derechos de los demás (Shelton y Bulton , 2017, p. 140).

Por consiguiente, dicha comunicación permite relaciones armoniosas, con respeto y tolerancia mejora la convivencia, es un elemento fundamental en la resolución de conflictos. Para Hsu, Phillips, Sherman, Hawkers y Cherkin (2008) consideran a la escucha activa como un componente que beneficia la dinámica de las relaciones, ya que posibilita atender las necesidades, intereses con detenimiento prestando la debida atención, considerando su comunicación verbal(mensaje), no verbal(gestos) y paraverbal (entonación del mensaje). Consecuentemente, si no se cuenta con las habilidades mencionadas, esto no beneficia el proceso de mediación en el contexto que sea, reproduciendo dinámicas con agresiones verbales o físicas sin tener un autocontrol emocional.

PILARES es un programa de beneficencia social y educativa para el público en general. Dicho programa tiene diversos centros de aprendizaje formal y no formal en toda la ciudad de México, donde se encuentran ciber escuelas que tienen como objetivo que los jóvenes culminen sus estudios de educación básica, media superior e incluso superior cuentan con el uso de computadoras y tutores. Asimismo, se encuentran talleres artísticos, culturales, deportivos y capacitaciones para el empleo que proporcionen autonomía económica. Dentro de los talleres hay diversos como los siguientes: habilidades socioemocionales que ayuden al reconocimiento y gestión de emociones con el apoyo de actividades artísticas; se encuentran otros talleres enfocados a la prevención de la violencia para su análisis y estudio de las diferentes formas de esta. También existen de habilidades digitales cuya función es enseñar a utilizar equipos de computación, programas, etc. De igual manera se encuentra el taller llamado educación para la innovación y conciliación que pretende fomentar aprendizajes de conciliación y cultura de paz, así como analizar, debatir y concientizar las manifestaciones de violencia que hay en las familias, escuelas, etc.

La misión del programa es apoyar los derechos de los ciudadanos, dando prioridad al derecho a la educación, al desarrollo sustentable, cultura y deporte. Dichos centros tienen como propósito alfabetizar a la sociedad y que la educación llegue a toda la población en general, principalmente para poblaciones de bajo índice de desarrollo social. Sus principales intenciones son disminuir el rezago escolar de jóvenes de 15 a 29 años de edad, con la finalidad de mejorar la inclusión por abandono de estudios, alfabetismo, discapacidad, hablantes de lengua indígena, madres adolescentes y apoyar la independencia económica de las mujeres, aumentar el deporte por medio de actividades físicas y deportivas, así como dar talleres para el aprendizaje de oficios, artes y artístico-culturales (Gobierno de la Ciudad de México, 11 de marzo de 2019, párr. 3)

Por lo tanto, considerar PILARES porque es un programa con un principal objetivo que consiste en el desarrollo del individuo de manera integral dando las herramientas socioemocionales, culturales, deportivas y de autonomía económica, sin ningún costo para personas de todas las edades, esto lo convierte en un proyecto que incluye a la sociedad en general no importando su raza, color, género, edad, etc. Cuenta con docentes y talleristas capacitados, para la enseñanza de los temas vistos en los centros educativos. Se convierte en una opción de suma importancia para el aprendizaje de diversas temáticas, dicho programa es el contexto dirigido para el proyecto de innovación y la creación del taller y se pueda desarrollar en las aulas de mediación como alternativa de resolución de conflictos en adolescentes.

El proyecto de innovación educativa tiene como finalidad permitir la novedad en trabajos para contextos no formales como es el caso de talleres, cursos o centros de capacitación. El proyecto supone generar una propuesta, con enfoque a trascender el paradigma tradicional, dominante aún en los procesos educativos, que ayude a mejorar la calidad de estos. En este caso se centra el proyecto en un centro educativo no formal, ya que se dedica a impartir talleres y cursos para la mejora de la sociedad. Con dicho trabajo, se pretende que los talleristas consideren las estrategias, para poder implementarlo en su centro de formación y asimismo se pueda fomentar el aprendizaje de resolución de conflictos considerando un elemento fundamental como la mediación para adolescentes.

El modelo tradicional ha estado presente desde el siglo XVII y fue funcional en su momento con ventajas y desventajas y a pesar de ello, en la actualidad aún sigue presente. “Un proyecto de innovación define la transformación constructiva de una idea o de una realidad y el cambio es el camino que permite recorrer el proyecto, el cual debe responder a los requerimientos nacionales” (Rodríguez Barreno,2018, p. 123). La pedagogía tradicional ha dominado la mayor parte de instituciones educativas a lo largo de la historia de la humanidad, en donde el maestro cumple la función de transmisor del conocimiento y el aprendizaje se presenta de manera lineal sin hacer uso de estrategias de enseñanza-aprendizaje por lo que el proyecto se convierte en poco novedoso y funcional; las instituciones educativas son similares a sistemas sociales, es posible la vigorización de reformas o innovaciones, con la finalidad de mejorar el aprendizaje para esto es necesario considerar los tres puntos propuestos por Rodríguez Barreno (2018) :

1. La innovación debe ofrecer un cambio estructural, orientado en alguna dimensión del currículo.
2. La innovación debe redefinir todos los vértices del triángulo didáctico (conocimiento, enseñanza y aprendizaje).
3. Los aspectos organizativos correspondientes, deben brindar contextos e instituciones que faciliten las buenas prácticas de aprendizaje (p. 124)

Por lo tanto, la elección del proyecto de innovación consigue proponer una serie de estrategias para la mejora de la educación obteniendo como eje fundamental la novedad y así cubrir las necesidades de las instituciones formales y/o no formales.

## Propósitos

De acuerdo a la justificación se implementa la idea de un proyecto de innovación educativa, con el propósito de proporcionar estrategias de mediación como alternativa para la resolución de conflictos en adolescentes principalmente en centros Pilares, dado que la convivencia con respeto y tolerancia es un derecho de la sociedad en general, sin embargo en la adolescencia se requiere de orientación y apoyo para resolver problemas y en esta etapa es cuando tienen actitudes con mayor rebeldía, principalmente si no cuentan con la supervisión de los padres de familia. Por lo que es importante no solo orientar a los jóvenes en cuestiones de el consumo de sustancias nocivas, o evitar el embarazo a temprana edad, sino también a resolver situaciones de toda índole y esta herramienta como la mediación les permite también tener decisiones asertivas y responsables, pues contarán con las habilidades de comunicación, de inteligencia emocional y por supuesto resolutivas de conflictos no solo para la etapa adolescente sino para toda su vida. Esto nos otorga tener como objetivo general elaborar un proyecto de intervención con una serie de estrategias y dinámicas que permitirán conseguir lo requerido a través de lo siguiente:

- Describir qué es la adolescencia, factores de riesgo y su relación con el contexto familiar y social.
- Definir el concepto de violencia, los tipos de violencia, conflicto y cómo darle solución a los mismos.
- Definir el término mediación y sus principales elementos para la ejecución.
- Proponer una serie de estrategias de mediación para la resolución de conflictos en adolescentes.

## **Planteamiento y delimitación del tema**

La problemática de la cual parte el proyecto de innovación educativa es por la observación respecto a la violencia que se encuentra en los adolescentes. Sin embargo, se pretende hacer uso de la mediación que anteriormente se menciona, es de gran ayuda para la solución de los desacuerdos. En cambio, el meollo de la situación es que, si la mediación, como punto importante fuera posible y sí en todos los escenarios estaría presente como el contexto escolar, familiar, programas sociales e incluso si se fomentará por parte de los medios de comunicación. Desafortunadamente falta una enseñanza explícita de tal herramienta fundamental para la convivencia de los individuos. Existen diversos factores que influyen en esta falta de mediación, como los estilos de crianza de los padres de familia, los planes de estudio como también programas, fomento del desarrollo de la inteligencia emocional, y la casi nula promoción de los medios de comunicación.

Como primer punto nos centraremos en la familia, donde la convierte en un agente socializador, donde se aprenden buenos hábitos, valores, actitudes, etc. Las acciones que realizan en la infancia, es por lo aprendido a través de la imitación, no se aprende ni se enseña lo verbalizado sino la práctica de hábitos y valores de la familia, es decir, si se les menciona que no mientan, no tengan prácticas violentas, pero si los integrantes de la familia lo realizan es casi imposible que no lo reproduzca, aunque se le menciona que no lo realice. El apego y el afecto que se tenga dentro del contexto familiar también determina prácticas de buenas intenciones con su círculo social a lo largo de toda su vida.

En la infancia es donde se aprende más que, en cualquier otra etapa de la vida, donde los niños son sensibles a repetir las acciones que observan a lo largo de su niñez, al momento de crecer los niños imitarán las acciones que observaron y experimentaron en su entorno familiar, esencialmente de sus padres, representantes o personas que los cuidaron (Guzmán Huayamave, K., Bastidas Benavides, B., y Mendoza Sangacha, M. ,2019, p.63).

Los padres de familia son una de las causas, que afecta la ejecución de la mediación ya que son los encargados de fomentar hábitos, límites, valores. Sin embargo, no siempre se enseñan dichas habilidades, por lo que termina afectando la socialización del infante, no obstante, es importante recordar que la imitación es punto clave para la educación de los hijos; como se mencionó con anterioridad, si el niño o niña observan que los padres gritan, insultan o golpean ellos lo van a reproducir en la escuela, con sus amigos, etc. Se recomienda facilitar las dinámicas que se tienen en el hogar para el desarrollo emocional de los niños, para crear una convivencia llena de respeto y tolerancia. La familia cuenta con responsabilidad al momento de educar esto por la falta de límites, los estilos de crianza autoritaria, permisiva y/o intermitente.

Se necesita recuperar la atención acerca de las necesidades afectivas de los niños y adolescentes, sobre la base de la familia como principal agente socializador y primer participante en la construcción de la dimensión afectiva. En medio de una sociedad que aparece ‘deshumanizada’, es preciso crear lazos afectivos muy fuertes dentro de la familia para que esta sea un lugar privilegiado de desarrollo afectivo (Meza Rueda y Páez Martínez, 2016, p. 13)

El afecto dentro del núcleo familiar es fundamental ya que este permite el desarrollo social y de apego para el niño hasta que tenga una edad adulta, el afecto crea una conexión, un apoyo seguro. Siguiendo con la crianza autoritaria, describe a un padre o madre que no permite la palabra del hijo, que no participe dentro de las decisiones dentro del hogar, el hijo es quien recibe indicaciones e instrucciones de sus deberes y se deben cumplir al pie de la letra. Nardone, Giannotti y Rocchie (2003) mencionan que este tipo de crianza, el niño o niña no desarrolle la tolerancia, empatía ni mucho menos dialogar sin necesidad de llegar a la violencia, ya que una vez que crecen estos individuos tendrán dificultad para desafiar retos en su vida adulta, tendrán intolerancia al fracaso y serán personas con tendencias perfeccionistas.



El conservadurismo tiene relación con el autoritarismo, donde causa desesperanza, produce incapacidad aprendida y afecta la autoestima. El que los padres de familia lleven a cabo el conservadurismo propicio que la gente se vuelva más fría y apática, produciendo desesperanza. Esto lejos de ayudar a los adolescentes, impulsa a que ellos mismos reproducen actitudes violentas y agresivas ante circunstancias que susciten en su vida diaria (Mérida Hernández, 2017, p. 31)

La crianza permisiva es aquella como dice su nombre, se le permite al hijo todo, sin la responsabilidad de educar o llamar la atención en situaciones que lo requiera por lo que generalmente no existen límites, esto causará confusión en el hijo y tomará como guía a amistades poco sanas, ya que no cuenta con la orientación y la guía como se debiera. Un ejemplo sería tener relaciones con sus iguales y que alguno lo influya para realizar malos actos como, molestar a otro compañero, robarle a algún integrante de su grupo o cualquier otro acto que se le motive. Esto trae como consecuencia la falta de promoción de valores, hábitos y la falta de enseñanza, de los efectos que causa la toma de decisiones de esta índole.

La complementariedad entre la posición protectora de los padres y la de privilegio que requieren los hijos es perfecta. Pero el hecho es que este tipo de interacción que se basa en una forma de complicidad entre padres e hijos, ambos felices por el mantenimiento de la familia original, es en realidad una forma patógena de relación familiar. Su patogénesis reside en retrasar, e incluso bloquear, el recorrido natural evolutivo del joven. que para llegar a ser adulto necesita volverse autónomo e independiente, y ha de ser capaz de asumir responsabilidad personal y social (Nardone, Giannotti y Rocchie, 2003, p. 26)

El estilo *hiperprotector*, es aquel donde los padres sobreprotegen a los hijos, su objetivo es que los mismos no sufran y a toda costa le solucionan todo lo que se les presente, consideran que los niños, no cuentan con las habilidades para realizar una tarea, por ende, los padres toman posesión de su vida. Las consecuencias del estilo de crianza *hiperprotector* es que los hijos al salir de casa y relacionarse con otro contexto y no obtener las expectativas que ellos quisieran

sufren y sienten frustración al regresar a sus hogares, liberan esta energía de fracaso y toman una postura agresiva o incluso violenta con la familia en general, los padres al pasar por tal situación y no ver sufrir a sus hijos accederán y serán condescendientes con ellos. Es uno de los estilos que genera más violencia y baja autoestima en los niños.

Otra causa que no permite, la consolidación de la mediación a nivel educativo es la falta de promoción de las alternativas de resolución de conflictos, a pesar de que ya hay un avance en la cultura de paz para una sana convivencia en las instituciones, falta la promoción por parte de las autoridades educativas para que motiven a los docentes, a implementar esta herramienta para su funcionamiento, como un apoyo para la interacción de los iguales y la violencia se pueda disminuir. No obstante, se encuentra un apartado en el plan de estudio *Aprendizajes Clave* (SEP, 2017) llamado Escuela libre de violencia, que menciona que las instituciones educativas deben ser espacios, donde se presentan interacciones sociales determinadas de valores y normas. Se necesita fomentar la convivencia que de acuerdo con el Sistema Educativo Nacional promueva, respete y garantice el derecho de los adolescentes.

A partir del plan de estudios, la escuela es un contexto donde también se presentan problemas de violencia en sus diferentes caras. Por ello, es indispensable crear estrategias para la no violencia, donde se implemente el diálogo, participación, transparencia, entre otros y existan espacios seguros dentro y fuera de la escuela. También se encuentran manuales de mediación especialmente para los estados de la República mexicana, ya que cuentan con mayor índice de violencia por ello, hay más difusión de materiales y programas para la disminución de esta. El problema se encuentra en la falta de ejecución de los manuales para encontrar un avance en los contextos escolares y sociales.

La inteligencia emocional, es otra causa más a la lista por la falta de mediación, está ayuda a la gestión de emociones de los adolescentes, la etapa que más requiere de dicha habilidad, ya que sin ella es imposible fomentar relaciones de respeto, empatía y tolerancia. Goleman (2010) considera a la 'inteligencia emocional' como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos;

prácticamente la inteligencia emocional es la que permite desarrollar las habilidades y capacidades para emprender proyectos nuevos, sin ella hay un estancamiento o frustración, no hay movimiento hacia lo nuevo por el temor de que no funcione lo previsto, sin embargo, con ella a pesar de las adversidades se tiene el valor para la realización de los objetivos o metas de cada persona.

Los adolescentes con una mayor capacidad para manejar sus emociones son más capaces de afrontarlas en su vida cotidiana facilitando un mejor ajuste psicológico y teniendo así un menor riesgo de consumo abusivo de sustancias. En concreto, los adolescentes con un mayor repertorio de competencias afectivas basadas en la comprensión, el manejo y la regulación de sus propias emociones no necesitan utilizar otro tipo de reguladores externos (e. g., tabaco, alcohol y drogas ilegales) para reparar los estados de ánimo negativos provocados por la variedad de eventos vitales y acontecimientos estresantes a los que se exponen en esas edades (Fernández Berrocal y Ruiz Aranda, 2008 p. 229).

Se encuentran tres puntos importantes, para llevar una inteligencia emocional de acuerdo a Goleman (2010) plantea como primer punto a la autoconsciencia que consiste en entender , conocerse a uno mismo, así como conocer tu área de oportunidad, fortalezas y debilidades. Autocontrol como su nombre lo dice es tener control sobre ti mismo, gestionar tus emociones y motivarte a cumplir tus objetivos pese a las adversidades. Conciencia social y empatía: es la habilidad de desarrollar relaciones desde la empatía, que piensan los otros, y mostrar importancia por los demás. Finalmente, el último punto son las habilidades sociales que permiten el desenvolvimiento social desde la resolución de conflictos, liderazgo, etc.

Siguiendo la línea anterior, la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que tiene un individuo, para relacionarse asertivamente, sentir empatía por los demás, teniendo la motivación para ejecutar los propósitos propios, simplemente es la capacidad de conocerse y conocer a tus seres queridos; no obstante, es gestionar las emociones ante desafíos o situaciones de controversia, lo plantea como la capacidad para reconocer los sentimientos, propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas.

Otro punto importante son los medios de comunicación, desafortunadamente en la actualidad hay contenidos de tipo violento que circulan por todos los medios como televisión, redes sociales, así como la interacción con los videojuegos. El hacer uso de estos medios, no determina el carácter y personalidad de los adolescentes, pero si influye y por desgracia muchos de ellos no cuentan con el control o vigilancia por parte de los padres de familia.

La mayoría de los académicos acepta hoy que los efectos primarios de la exposición de los medios de comunicación son el aumento de la conducta violenta y agresiva, el aumento de los comportamientos de alto riesgo, incluido el consumo de alcohol y tabaco, el inicio temprano de la actividad sexual, o el desarrollo de hábitos de alimentación poco saludables (Menor y López de Ayala, citado por Kirsch ,2018 p. 20).

De acuerdo con Menor Sendra y López de Ayala Lopez (2018) con respecto a la violencia en los medios de comunicación, la investigación realizada por *Violence Commission* (2012), demuestra claramente que el consumo de programas violentos aumenta el riesgo relativo de agresión, definido como daño intencional a otra persona que podría ser verbal o física. Bushman y Huesmann (2012) explican que el aumento de la visualización de contenidos violentos en los medios puede causar una disminución de sensibilización hacia estos contenidos, y esta habituación a la violencia puede inhibir la respuesta de los menores en situaciones violentas y fomentar el uso instrumental y normativo de la violencia. Además, añaden Bushman y Anderson (2001), estos efectos tienen un carácter acumulativo a lo largo del tiempo y pueden generar modificaciones en los rasgos de la personalidad.

Esta inteligencia emocional se ve afectada por diferentes agentes y factores que intervienen en esta falta de mediación en los adolescentes, de entre los cuales se pueden considerar a los padres de familia, docentes, orientadores y por supuesto los agresores y víctimas de la violencia. Asimismo, la falta de promoción de los programas sociales o proyectos por parte del estado para el beneficio de la sociedad, de entre los cuales se pueden mencionar:

1. La falta de tiempo de los padres de familia. En México las jornadas laborales son más extensas, aunado el tiempo de traslado al trabajo. Por consecuencia no cuentan con el tiempo necesario para la supervisión de los hijos, esto no permite el cuidado y educación integral, por lo que habrá más probabilidad de factores de riesgo de los adolescentes, ya que no tendrán la orientación de sus padres por las limitantes que se tiene.
2. Comunidad escolar. Los principales agentes que deben tener conocimiento de resolución de conflictos o cultura de paz son los directivos y docentes, pero no siempre esto ocurre, ya que en algunas ocasiones a pesar de que saben que existe violencia escolar no ejecutan estrategias para su prevención o solución.

De acuerdo con Gumpel y Meadan (2000) la escuela o el contexto escolar puede convertirse en un factor de riesgo. Diferentes estudios informan que los episodios de agresión y/o violencia en las escuelas producen en los niños daños físicos y emocionales, estrés, desmotivación, ausentismo e incluso efectos negativos en el rendimiento escolar por estrés postraumático en los afectados.

3. Las relaciones de amistad y su influencia en la toma de decisiones. Este punto se complementa con la falta de tiempo de los padres de familia. Sin embargo, las relaciones con sus iguales pueden ser un impulso o un obstáculo para el desarrollo de los jóvenes. Desafortunadamente si no cuentan con los valores, educación y apoyo familiar no tendrán las bases para la toma de decisiones y caerán en factores de riesgo

Después de esta serie de reflexiones, se pueden identificar algunas consecuencias que generan la falta de mediación en los adolescentes entre las cuales son baja autoestima, poca creatividad para la resolución de problemas, baja o nula tolerancia por las diversas perspectivas de las personas, rebeldía, toma de decisiones de riesgo. El proyecto de innovación en pilares permite educar a los jóvenes en la resolución de conflictos y por ende ayuda al desenvolvimiento social en todos los contextos como el familiar, escolar, comunitario y de amistad. En el ámbito escolar donde pasan mayor tiempo en su día a día los chicos es donde hay repercusiones agresivas. Arellano (2004) menciona que:

...las manifestaciones de violencia en las instituciones escolares son: agresión física a docentes, disputas entre alumnos que terminan en golpes, agresión verbal a docentes, deterioro del inmueble por parte de alumnos, entre otros, dando solución a través de levantamiento de actas y suspensión de clases (p. 203).

En efecto, estas acciones por parte de los estudiantes no permiten que exista una sana convivencia y las intervenciones que emite la institución tampoco coadyuva pues solo castiga y no desarrolla la capacidad de tolerancia y la resolución de problemas, ni mucho menos el colegiado toma el papel de mediador a tal situación; sin embargo Konishi, Hymel, Zumbo y Zhen Li (2010), estudios realizados a través de las pruebas PISA en Canadá, demostró que la población estudiantil que no sufrían de violencia en la institución, obtuvieron mejores resultados académicos en lectura y matemáticas a comparación de los que son agredidos. Esto significa que los alumnos que aún les falta desarrollar habilidades resolutivas de conflictos en su mayoría terminan afectando su desempeño académico. En casos extremos, puede ocurrir homicidio por parte de los adolescentes hacia sus compañeros, profesores, amigos. Un caso por mencionar es lo sucedido en Monterrey, en donde un adolescente disparó en contra de compañeros y al docente, finalmente él se dispara perdiendo la vida, estos casos pasan constantemente y van en crecimiento.

La responsabilidad de la familia es enorme pues son la base de la educación de los hijos y tiene fuerte influencia en la toma de decisiones, empatía y tolerancia por los demás, esto será acorde de los valores y normas impuestos por la misma. Todo lo aprendido y enseñado por la familia será reflejado en los diferentes contextos del adolescente; en lo social, los adolescentes al no tener la adecuada formación, por los núcleos fundamentales para su desarrollo que son su familia y la escuela, tendrán repercusión en la sociedad ya que reproducirá comportamientos violentos en el contexto en el que se encuentre. Si no tuvo una dinámica familiar saludable, todo lo aprendido y visto en el núcleo lo repetirá con sus iguales, en su comunidad, etc. Por todo lo adquirido, el adolescente tendrá actitudes agresivas, violentas y hasta disruptivas.

### **Contexto institucional**

Se pretende que el proyecto de innovación educativa sea funcional y se ejecute en los centros sociales y de aprendizaje, donde impartan cursos y talleres, o incluso en Centros Pilares que están ubicados en diferentes comunidades de la ciudad de México, con la finalidad que los adolescentes cuenten con herramientas para darle solución a las diversas problemáticas que se les presente en su día a día sin necesidad de llegar a actos violentos con sus iguales. El proyecto de innovación educativa tiene la capacidad para adaptarse al contexto de cualquier institución formal o no formal que lo requiera, es de naturaleza flexible y puede ejecutarse sin ninguna experiencia previa o conocimiento profundo sobre el taller a impartir, ya que cuenta con la planeación del taller para llevarlo a cabo.

De igual manera, se puede realizar el proyecto en instituciones escolarizadas en nivel secundaria, como talleres extracurriculares, donde el docente o un orientador educativo apoye con la dinámica. Incluso si se cuenta con el presupuesto y las herramientas se puede impartir por medio de cursos en línea, actualmente existen diversas plataformas para la realización de cursos que se dan por este medio. Afortunadamente ya se cuenta con el fomento, no el deseado, pero si la promoción de cursos y talleres de cultura de paz y resolución de conflictos en los centros Pilares, dicho taller es el complemento de los cursos existentes.

## Metodología

La innovación es parte fundamental dentro del contexto educativo, ya que consta de dar nuevas propuestas e ideas para la mejora de esta, si bien se indaga si se ha ejecutado la mediación dentro de los centros PILARES o en alguna institución escolar, pero aún no cuentan con la enseñanza de la resolución de problemas como lo es la mediación. La mediación será implementada por medio de diversas actividades lúdicas para obtener el interés de los adolescentes que incluyen temáticas como la inteligencia emocional, la negociación, la mediación, la escucha activa, el asertividad, entre otras herramientas que permitan el aprendizaje de esta alternativa, asimismo se hará uso de cartas descriptivas ya que permite conocer los objetivos, aprendizajes esperados y todo lo que conlleva cada sesión.

El presente trabajo de investigación es de diseño cualitativo. “La investigación cualitativa busca la subjetividad, explicar y comprender las interacciones y los significados subjetivos individuales o grupos” (Álvarez Gayou, 2003, p.41). La realización del proyecto de innovación educativa es totalmente subjetiva, ya que se realiza una recolección de información acerca del objeto de estudio, que, en este caso, es la mediación. La mediación en el proyecto no se estudia desde el enfoque cuantificable, al contrario, se da una propuesta para la mejora de relaciones en chicos de secundaria, con el fin de mejorar las relaciones humanas y el aprendizaje de alternativas para la resolución de conflictos en adolescentes como lo es la mediación y la no violencia esto a partir de la creación del proyecto de innovación educativa.

Las estrategias que se plantean en el proyecto son acordes al objeto de estudio que es la mediación con la población que son los adolescentes, ya que como se mencionaba anteriormente son una población vulnerable que requiere de orientación para su desarrollo y coadyuvar para el diálogo asertivo entre sus iguales. El método del presente proyecto es la Investigación Acción Participativa donde Latorre Beltrán (2003) señala que las metas de la investigación-acción son: mejorar y/o transformar la practica social y/o educativa, a la vez que procurar una mejor comprensión de dicha práctica, articular de manera permanente la investigación, la acción y la formación; acercarse a la realidad vinculando el cambio y el conocimiento, además de hacer protagonistas de la investigación al profesorado.



Por ende, la finalidad de la investigación acción es mejorar los problemas que se encuentran en un contexto social o educativo y fomentar prácticas que lleven a la solución de estas. Esta investigación se divide por una introducción, tres capítulos, el primero consiste en la descripción de la etapa adolescente y su relación con el entorno social, familiar y la explicación de la importancia de la enseñanza de hábitos junto con el estilo de crianza, en el segundo la importancia de fomentar una cultura de paz en los adolescentes para el diálogo y buena convivencia con su contexto social y el tercero se desarrolla el proyecto de innovación que se basa en la planeación didáctica con dinámicas y estrategias orientadas a los adolescentes para el fomento de herramientas de resolución de conflictos, enfocada a la mediación. Consecuentemente el propósito de un proyecto de intervención social es diagnosticar y caracterizar un problema de orden práctico o una situación problemática para plantear estrategias que permitan articular acciones para su superación (Stagnaro y Da Representação,2012. p.157).

Finalmente, la metodología utilizada es la activa- participativa y conversacional , con apoyo del modelo aprender- haciendo y la técnica que es la mediación . Esto conlleva a aprendizajes de contenidos de resolución de problemas entre adolescentes ya sea con amigos, familiares, etc., donde se realizan simulaciones de situaciones de la vida real que pueden llegar a ocurrir en cualquier contexto. Las metodologías participativas se usan para promover la participación, reflexión de las personas y proporcionar beneficios para todos los implicados: el grupo de asistentes participa y se implica personalmente en el análisis-reflexión de situaciones de formación que ellos mismos protagonizan, y esto es precisamente la reflexión: tomar el propio pensamiento y la propia experiencia como objeto de escrutinio( Imbernón, F. y Medina,2008, p.18); el aprendizaje se da principalmente por medio de actividades lúdicas como juego de roles, realización de dibujos, normalmente con grupos pequeños ya que esto facilita que el grupo participe de manera activa, no considerando el cargo o la habilidad para comunicarse.

## **Marco Teórico**

El referente teórico que se retoma es a Vigotsky y su teoría sociocultural donde menciona que el aprendizaje se da a partir de la convivencia con el exterior o sea la sociedad. El modelo de mediación que se empleó es el modelo Transformativo.

### **Teoría sociocultural de Vigotsky**

La teoría sociocultural, parte de la premisa de que el conocimiento es una construcción colectiva, es decir de carácter social, no individual, que se genera por el devenir histórico y cultural de la colectividad y se mantiene como el conjunto de saberes vigentes y necesarios para realizar todo tipo de actividad productiva, social o individual del ser humano (Guerra García, 2020, p.13). Esto significa que el aprendizaje se da en conjunto con los individuos, a partir de las experiencias en todo tipo de contexto, social, familiar, escolar, entre otros. Vygotsky (1995) menciona que la experiencia social moldea las formas que el individuo tiene disponibles para pensar e interpretar el mundo, y en esta experiencia, el lenguaje juega un papel fundamental en una mente formada socialmente porque es nuestra primera vía de contacto mental y de comunicación con otros, sirve como el instrumento más importante por medio del cual la experiencia social es representada de manera psicológica y, a la vez, representa una herramienta indispensable para el pensamiento .

Raven (2016) menciona que para Vigotsky el ser humano es dinámico y se adapta a su entorno del cual aprende y aplica lo aprendido. La esencia del autor está en percibir al individuo como el resultado de un proceso histórico y social en el cual la comunicación se ubica en un sitio primordial. Asimismo, plantea que en el desarrollo del conocimiento existe un principio básico que es la relación entre la persona y su entorno; es decir, para él, se aprende con la experiencia y desde la construcción. Definitivamente este teórico rompió todos los esquemas con respecto a la visión de la manera que tienen las personas de aprender y percibir su entorno; la teoría de Vigotsky cuenta con el apoyo de un mediador que es el facilitador para los educandos y la mediación que consiste en favorecer el aprendizaje que se da por medio de este proceso. La mediación entendida como lo expresa Ríos (2006): Es una experiencia de aprendizaje donde un

agente mediador (padres, educadores), actúa como apoyo y se interponen entre el aprendiz y su entorno para ayudarlo a organizar y a desarrollar su sistema de pensamiento y facilitar así la aplicación de nuevos instrumentos intelectuales a los problemas que se le presenten.

### **Zona de Desarrollo Próximo**

En esta teoría de Vigotsky lo que busca es que el aprendizaje se dé a partir de acompañamiento del docente y las herramientas que se necesite. Existen dos zonas, la zona de desarrollo próximo y la real. La zona de desarrollo real es donde se encuentran los conocimientos previos del estudiante, es decir, lo que conoce de cierto tema en específico y la zona de desarrollo próximo es la que el docente requiere que llegue el alumno, son los conocimientos que se requiere adquirir con acompañamiento del profesor.

No es otra cosa que la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz (Vigotsky, 1988, p. 133).

En la presente investigación la mediación se encuentra en la zona de desarrollo próximo, lo que se desea es que los adolescentes, aprendan esta herramienta con la finalidad de resolver problemas sanamente y la zona de desarrollo real son los aprendizajes previos que tiene el adolescente, en este caso, son tópicos relacionados con la mediación, como lo es la asignatura de formación cívica ética que es lo más apegado que conocen y entienden sobre convivir de forma pacífica y respetuosa. La mediación en esta teoría es el acompañamiento que se tiene con los alumnos con apoyo de recursos didácticos para su mejor comprensión; la mediación comprendida desde un enfoque sociocultural es vista como el proceso de aprendizaje, donde señala que el conocimiento es distribuido entre la gente y el medio ambiente, que incluye objetos, herramientas, libros y las comunidades donde vive la gente. Esto refleja, en especial, que el funcionamiento cognitivo tiene orígenes sociales. Una de las ideas únicas del autor en su concepto de zona de desarrollo próximo se refiere al máximo alcance cognitivo que tiene el

individuo, y que lo adquiere con la mediación de otra persona ( Rodríguez, Sánchez Álvarez y Rojas de Chirinos. 2008, p.363).

### **Modelo de mediación**

Los modelos de mediación van a dirigir y darle enfoque al proceso de mediación depende de las circunstancias y la finalidad del modelo que se va elegir. Existen tres modelos de mediación que se describen a continuación:

- *Tradicional o Harvard*. Este modelo fue pensado como un método de mediación para la negociación asistida con el objetivo de llegar a acuerdos que disipen o compatibilizan las diferencias y en el que la función del mediador es tratar de establecer la comunicación y orientar el proceso. Se caracteriza por un tipo de negociación colaborativa donde su principal aspiración es lograr un acuerdo entre las partes basado en sus intereses. (Marcelo Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal, 2006, p.182).
- *Transformativo* por Baruch y Fulger (2006) consiste en el cambio o mejora de las relaciones humanas, tomando en cuenta el compromiso de cada uno por sus acciones. Entre sus aspectos fundamentales están la evaluación de las decisiones que permite la recuperación de la fuerza, capacidad y audacia para los cambios de la vida. Dicha mediación tiene como objetivo alentar a las personas a reevaluar su autoestima y reconocer su responsabilidad en los acuerdos que hacen entre sí.
- *Circular Narrativo* de Sara Cobb (1991) En dicho modelo donde la a función del mediador es modificar las historias o narrativas construidas y elaborar “historias de la mejor forma posible” o “historias mejor formadas”. El mediador ayuda a percibir una realidad diferente desde las historias de cada parte, que crean una nueva realidad que deja a las personas libres (Munuera Gómez, 2007 p.89).

En el proyecto se usa el modelo transformativo por lo que la finalidad del taller es mejorar las relaciones y crear mejores herramientas ante los conflictos.

## **Adolescencia**

Es la etapa del ciclo vital que consiste en cambios y una serie de transformaciones de tipo biológico, psicológico, social entre otros. En la lengua española es habitual asociar adolescencia con *adolecer* en la acepción de estar incompleto o carente de algo; no obstante, desde el inicio es imperativo resignificar que la adecuada y justa asociación debe ser con el significado de padecer o sufrir de alguna aflicción, no atribuible al periodo cronológico de la vida sino a las vivencias que en él se suceden. Pues la adolescencia es un periodo crucial durante el cual se toma una nueva dirección en el desarrollo, se elabora la identidad y se plantea el sentido de la vida, la pertenencia y la responsabilidad social (Hernández Moreno, 2011, p. 5).

En esta etapa es cuando transitan pérdidas de todo tipo pues dejan de ser infantes, pero tampoco son adultos por eso se sienten la mayoría de veces confundidos, porque es donde están en búsqueda de su identidad, esta etapa es catalogada como la más difícil tanto para los padres de familia, docentes hasta para ellos mismos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, [21 de octubre de 2021]) sostiene que dicha etapa es a partir de los 10 a los 19 años y la juventud entre el periodo de 19 a 25 años de edad.

## **Aspectos biológicos**

Los aspectos son: la estatura aumenta, así como el peso y la forma de su cuerpo; también hay maduración por parte de su corazón y pulmones entre otros cambios más como el desarrollo sexual, entre ellos la aparición de los caracteres sexuales.

## **Identidad**

La identidad es una característica indispensable y es en la adolescencia cuando se desarrolla. Es la base de la personalidad, de gustos, intereses, además tiene relación con la vocación profesional de los jóvenes, así que las decisiones que tomen se verán perjudicadas por las mismas, por lo que es de gran importancia que los padres de familia tengan un acompañamiento, respetando sus decisiones y sobre todo una buena orientación. De acuerdo con Sánchez Ferrer (2017) plantea que Erikson considera a la adolescencia como el periodo en el que se produce la búsqueda de la identidad que define al individuo para toda su vida adulta.

Según su teoría del desarrollo de la personalidad, denominada *Teoría Psicosocial*, en la adolescencia se da una crisis de identidad. Erikson distingue tres formas de configuración de la identidad en la adolescencia. Estas tres formas son la difusión de la identidad, por la cual abandonan rasgos característicos de su forma de ser; la confusión de identidad, por la cual se sumergen en un aislamiento; y la identidad negativa, que se representa mediante comportamientos hostiles (Sánchez Ferrer, 2017,p.2).

## **Gestión emocional**

La adolescencia es una etapa complicada y depende de la educación y el fomento de hábitos que se enseñe es como se va a desenvolver en diferentes contextos con amigos, comunidad, etc. Difícilmente en contextos escolares se enseña a gestionar las emociones a comparación de otros países europeos que son parte de su plan de estudios, sin embargo, actualmente ya se encuentran más herramientas, cursos, videos, en internet para aprender por cuenta propia. La gestión emocional es una herramienta necesaria para el control de las emociones, sobre todo es importante aprender a regularlas, lo ideal es no evadirlas o negarlas, sino saber cómo reaccionar ante conflictos o situaciones adversas.

## **Cultura de paz**

Es importante mencionar que la mediación, negociación, arbitraje y conciliación son herramientas fundamentales para la ejecución de una cultura de paz en todos los ámbitos sociales, educativos o laborales. Por lo que al hablar de los mecanismos alternativos de mediación de solución de conflictos implícitamente se está fomentando para la construcción de una cultura de paz. La cultura de paz es un conjunto de actitudes, hábitos, comportamientos que busca el bienestar social. Es una herramienta que permite el desarrollo pleno para una sana convivencia en la sociedad, con el objetivo de disminuir la violencia, del mismo modo se necesita de la adquisición, así como una ejecución del respeto por el prójimo, se motive a resolver problemáticas entre personas, organizaciones o naciones, se adquieran los hábitos y valores necesarios, para emplear el diálogo de tal modo tener tolerancia por las diversas perspectivas que tengan los individuos; la Organización de las Naciones Unidas (6 de octubre de 1999) argumenta que la cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- A. El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- B. El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- C. El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- D. El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;
- E. Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras;
- F. El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;
- G. El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;
- H. El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;
- I. La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz (p.2).

Es muy amplio su concepto y tiene influencia en lo social, educativo, cultural, entre otros, el compromiso que tiene es que se ejecute valores para una sana convivencia en la sociedad, se respete el medio ambiente y sobre todo el respeto al prójimo para evitar malas acciones y en un futuro no llegue a perjudicar. No obstante, la prioridad de la investigación es dar un amplio panorama en qué consiste una cultura de paz, pero se centra principalmente desde una perspectiva educativa y como manifiesta que la educación es un elemento fundamental para llevar a cabo dicha cultura. Por el contrario, hay diversos factores que impiden que exista una cultura de paz, como la violencia en sus diversas facetas; de acuerdo con Galtung existen dos tipos de paz, a continuación, se describen:



## **Paz**

Es un concepto amplio de Paz son todas aquellas realidades en las que se regulan pacíficamente los conflictos, en las que se satisfacen al máximo las necesidades y los objetivos de los actores implicados, sean cuales sean estos, o los momentos o los espacios donde se producen. Es decir, sea en la relación de una madre con su hijo, o la de sindicatos con los empresarios o la establecida entre superpotencias mundiales, diremos que es pacífica si se favorece la mejor salida posible para los intereses de todas las partes (Muñoz, 2004, p. 29).

El fomento de una paz positiva es necesario en la actualidad en adolescente, para que, en vez de tener una expresión violenta y destructiva, las situaciones de conflicto, siempre que sea posible, puedan ser oportunidades creativas, de encuentro, comunicación, cambio, adaptación e intercambio( Fisas V., 2011, p.4). Aunque, anteriormente la paz era considerada como la ausencia de guerras y se creía que era suficiente para tener paz en la sociedad, sin embargo, para Galtung se encuentran dos tipos de paz: la positiva y negativa.

### **Paz positiva**

Es aquella donde no se encuentra ningún tipo de violencia en sus diversos tipos como la estructural, cultural y directa. Un ejemplo de ello es donde ciertos países no padecen de pobreza, violencia por parte del estado y mucho menos reproducen ideologías de la cultura que tiene violencia implícitamente. La paz conlleva respeto, tolerancia, justicia y honestidad con el otro, con el fin de tener relaciones armoniosas.

## **Paz negativa**

La paz negativa denota que no se debe padecer una violencia directa o posiciones que atenten contra la paz en la sociedad; este tipo de paz tiene una gran variedad de situaciones que atentan hacia ella como lo son: costumbres racistas o discriminatorias arraigadas, miseria (pobreza), carencias de salud, etc. La violencia está sobrentendida en la sociedad la cual se ve reflejada en conflictos que atentan la paz, un claro ejemplo es la ola de violencia y carencias que se están sufriendo en la mayoría de los estados en México, la cual no mejora al contrario se incrementa y se va reproduciendo a gran escala.

## **Violencia**

La violencia tiene origen después del conflicto, para Galtung la violencia es la última instancia que se usó, pues no se tuvo la creatividad suficiente para darle arreglo o solución.

La violencia, es el uso intencional de la fuerza física o del poder, en contra de uno mismo, de otra persona, de un grupo o de una comunidad, tiene como resultado, producir lesiones, muerte, daño psicológico, problemas en el desarrollo o privaciones (Organización Panamericana de la salud 2002, [15 de octubre de 2020, párr. 1).

La violencia es una reacción ante una situación conflictiva, donde el único recurso que se utiliza para la solución de problemas es la violencia, por ende, crea adversidad en la relación que se tiene sin contemplar el tiempo que se invierte al agredir de manera violenta a la otra persona, cuando se encuentran opciones más fáciles para la solución de esta. Se requiere de trabajo y conciencia para transformar las problemáticas, ya que las diferencias siempre van estar presentes y no por eso se tiene reacciones que perjudiquen al prójimo. La violencia es como el efecto de bola de nieve va creciendo sino se transforma por opciones para la resolución del conflicto, por ello es fundamental el desarrollo de las habilidades sociales para una mejor posición.

## **Tipos de violencia**

Como señala Galtung se encuentran tres tipos de violencia, violencia estructural, violencia directa, violencia cultural.

- A. Violencia directa: hace referencia al ataque físico intencionado por parte de un actor. Principalmente se daña física o verbalmente.
- B. Violencia cultural: es la que se reproduce esencialmente por ideologías, que tiene un trasfondo violento. La violencia cultural da pie a que la violencia directa y estructural aparezcan, así como se legitimen, y sean aceptables para la sociedad, un ejemplo de ello es: religión, ideología, lenguaje, artes, las ciencias formales y empíricas.
- C. Violencia estructural: es la manera en que el sistema social y económico de un territorio no trasciende de manera justa e igualitaria, como la pobreza.

## **Violencia escolar**

Es una manifestación que se da lugar dentro de la escuela la cual sobrelleva violencia entre integrantes de la institución escolar. Son claras conductas de agresividad que se instruyen o se toleran la mayoría en el seno familiar esto causa que se tome con naturalidad para el alumno o persona y esto a su vez conlleva a reproducirlo dentro o en cercanías de la institución. La singularidad de la deficiencia son bastantes visibles ya que se desentona en tener una educación deficiente con criterios permisivos, con reglas deficientes que repercute en la sana convivencia dentro de la escuela y alrededores. Esto no solo afecta en la vida estudiantil del individuo esto lo lleva a multiplicar en su vida y en la sociedad. La violencia escolar para Calderón y Chacón (2012) son estructuras de acciones que ocasionan daños físico, psicológico que no permite el desarrollo de las personas e imposibilita la armonía personal y social. A partir de ello, ocasiona comportamientos que no son resueltos al instante o a largo plazo. Como se menciono la violencia dentro de las escuelas es un reflejo de la situación social y se replican dichas conductas agresivas o violentas.

## **Conflicto**

Es la diferencia de intereses entre dos personas, incluso entre naciones que se presentan por la falta de capacidad de darle solución a una problemática. Ander-Egg (1995) manifiesta que el conflicto es un proceso social donde dos o más personas o incluso grupos contienden, unos contra otros, debido a tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. La única preocupación es que en la escuela no se nos enseñó a solucionar conflictos, así mismo frecuentemente se da solución de manera violenta. Hay diversas causas del porque se dan los conflictos, la diferencia de ideologías, cultura, e incluso intereses, pues cada individuo tiene una perspectiva diferente a la suya por ende frecuentemente se les da solución a las problemáticas por medio de la violencia, ya que es el modo más sencillo de darle un remedio al conflicto. El conflicto en sí mismo no es violento, sino cómo reaccionamos ante el sí.

## **Capítulo 1. La influencia del contexto social en el aprendizaje socioemocional de los adolescentes**

La etapa adolescente, la relación con el contexto social y familiar es de gran importancia para los chicos, ya que a partir de la convivencia con el entorno, le permite una adaptación a la sociedad y a su círculo familiar, de amigos o de la comunidad. Dichos núcleos brindan valores, hábitos sanos o nocivos, es el momento en el que el adolescente comienza a relacionarse ampliamente con el ámbito social, su prioridad por la familia cambia o se intensifica con sus amigos, ya que los intereses cambian, gustos y la necesidad de socializar es mayor; Por ende, es importante que los adolescentes cuenten con las bases en valores, inteligencia emocional, para que en alguna situación que se enfrente con un contexto conflictivo, de riesgo tenga el juicio de no colaborar con personas que no brinden confianza, respeto y el contagio de salir adelante.

### **1.1 Aspectos físicos y biológicos**

En esta etapa el adolescente busca su independencia por parte de sus padres así como su propia identidad; a comparación de la infancia donde los menores sienten admiración por su figura materna o paterna, la adolescencia es un cambio bastante drástico, esto es parte de su crecimiento. Los cambios son parte de la etapa donde afecta no solo en el ámbito emocional, los cambios de humor, en muchos casos son por el incremento de las responsabilidades, no es sencillo pasar de una etapa donde los infantes consiguen en su mayoría sus deseos a una edad en donde se comienzan los límites a mayor magnitud, los intereses ya no son los mismos, cuando antes era el gusto por un artículo de un juego a el gusto por salir con los amigos o con un chico/a.

La adolescencia es una etapa del ciclo de la vida, ubicado entre la niñez y la edad adulta, que cronológicamente se inicia por los cambios puberales y que se caracteriza por profundas transformaciones biológicas, psicológicas y sociales, muchas de ellas generadoras de crisis, conflictos y contradicciones, pero esencialmente positivos. No es solamente un período de adaptación a los cambios corporales, sino una fase de grandes determinaciones hacia una mayor

independencia psicológica y social (Pérez Milena y Martínez Fernández, 2008, p. 1).

La adolescencia es sinónimo de transformación y cambio, que genera un cuerpo diferente, gustos distintos, reglas renovadas, interacciones con la familia restablecidas, procesos psicológicos en desarrollo, también otro sinónimo es independencia, en esta etapa, ellos necesitan de espacio, sin embargo no significa que tienen la decisión o la libertad de elegir sin el consentimiento de los padres de familia, al contrario en dicho proceso es cuando más requieren de la supervisión, apoyo de la familia, dando la confianza y los consejos indicados para no caer en decisiones que afecten a los hijos adolescentes. Siguiendo las ideas de Aberastury y Knobel (2011) podemos decir que el adolescente realiza tres duelos fundamentales:

- A. el duelo por el cuerpo infantil perdido, base biológica de la adolescencia, que se impone al individuo que no pocas veces tiene que sentir sus cambios como algo externo frente a lo cual se encuentra como espectador impotente de lo que ocurre en su propio organismo.
- B. el duelo por el rol y la identidad infantiles, que lo obliga a una renuncia de la dependencia y a una aceptación de responsabilidades que muchas veces desconoce .
- C. el duelo por los padres de la infancia a los que persistentemente trata de retener en su personalidad buscando el refugio y la protección que ellos significan, situación que se ve complicada por la propia actitud de los padres, que también tienen que aceptar su envejecimiento y el hecho de que sus hijos ya no son niños, y sí son adultos o están en vías de serlo.

Se encuentran en la última etapa de la formalidad, esto significa que ya cuentan con la capacidad de abstracción que permite entender conceptos sin la necesidad de tenerlos físicamente, así como un razonamiento científico que esto concede la curiosidad y la resolución de problemas de la vida diaria. Esto es de gran importancia ya que la mediación, es un aprendizaje de gran utilidad para la cotidianidad de los jóvenes. Piaget (1986) considera que el pensamiento formal se inicia en la adolescencia que lo convierte en hipotético- deductivo, o sea es capaz de deducir las conclusiones que deben extraerse de simples hipótesis y no necesariamente de una observación real. “El pensamiento concreto es la representación de una acción posible y el pensamiento formal la representación de una representación de acciones posibles”. Esto significa que la creatividad y el grado de imaginación es importante en la vida del adolescente ya que su conciencia y reflexión aumenta al iniciar la etapa formal, realiza hipótesis y esto permite solucionar problemas más complejos; complementando la adolescencia, con el tema de la resolución de conflictos se relaciona con Markwood (1988) que unifica los temas y menciona los puntos más importantes para la ejecución de las alternativas de solución de conflictos que se mencionan a continuación.

1. La negociación permite estimular el desarrollo cognitivo. Al dar como respuesta ante el conflicto, la huida o imposición significa que cuenta con poco estímulo cognitivo. Por lo contrario, si el conflicto es visto como una oportunidad para una solución en conjunto con la persona involucrada, con ayuda de la negociación, esto conlleva a una reflexión.
2. El adolescente tiene la capacidad para la comprensión de la situación y explorar todas las vertientes del problema sin necesidad de apresurar una conclusión a comparación de los primeros años.
3. El desarrollo moral es fundamental para la resolución de conflictos, requiere ser estimulado. El uso de técnicas como la negociación y mediación se activa y se desarrolla el razonamiento moral, pasando del estadio moral egocéntrico a éticas grupales.
4. Cada adolescente necesita equilibrar un creciente sentimiento de identidad personal con la cooperación necesaria para ser aceptado como parte del grupo. Esta creciente individualidad que se expresa en gustos y deseos cada vez más personales choca con las normas y la autoridad que encuentra tanto en la escuela como en casa. En este contexto todo adolescente debería tener acceso a entrenarse en habilidades para el conflicto, en

negociación y en mediación. De otro modo sus alternativas quedan reducidas a una resignación pasiva o a un enfrentamiento desafiante. En la literatura sobre negociación encontramos implícita la dicotomía entre negociación competitiva y negociación colaboradora.

5. El adolescente tiene la necesidad de buscar el equilibrio en el sentido de pertenencia con la cooperación para ser parte del grupo.

Por ende, la importancia de mostrar la mediación como alternativa de resolución de conflictos es porque los adolescentes tienen la capacidad para la solución de problemas, llevando a cabo los puntos anteriores; la negociación al ser ejecutada muestra las habilidades de resolución de problemas, del desarrollo de la moral, por supuesto de mostrar una reflexión, de contar con una cognición desarrollada y de un manejo de emociones; es importante considerar que de igual manera, contar con valores como empatía, respeto, tolerancia por las otras personas significa que dejan de lado el egoísmo y pasan a una postura social de comprensión por los problemas ajenos.

### **1.1.1 Identidad**

La identidad es una característica que se desarrolla desde la infancia pero con el ejemplo de sus padres, en cambio a partir de la adolescencia es cuando se potencializa dicho rasgo, debido a los cambios que transitan desde lo biológico, fisiológico, psicológico hasta lo físico y social. Ives (2014) plantea que la adolescencia se encuentra en el estadio V, que consiste en la crisis psicosocial. Las relaciones de amistad son significativas en esta etapa. La apariencia es inevitable en la adolescencia, tiene mayor peso *el cómo se ven que como se siente*. Las crisis psicosociales son fundamentales en el desarrollo de los adolescentes, la primera reside en la confianza en los demás y en uno mismo. La segunda trata sobre la adquisición de la voluntad, para la toma de decisiones y oportunidades en todo momento. el adolescente tiene pudor hacia ciertas situaciones que le parezca vergonzosa. ya que la afirmación de sus amistades es muy significativa. Las actitudes del adolescente son la testarudez y la intolerancia con los intereses culturales, sociales, ya que no están con la disposición de perder su identidad. La fidelidad es una característica de tal estadio. La identidad en esta etapa es muy importante, porque trae



consigo los hábitos, normas y valores que se le fomentaron al adolescente a partir de esto se ejecuta todo lo aprendido para bien o para mal, es prácticamente la base para la toma de decisiones, claro aunado a esto la comprensión y apoyo de los padres de familia.

El primer material a partir del cual se construye la identidad, son las figuras de amor primarias de un niño. Por lo tanto, la percepción de ser amado y aceptado, es central y bastante permanente en la mente de una persona. Estas relaciones de amor y aceptación sin condiciones, al interior de la familia y con los padres, son los cimientos sobre los que después influirán otras relaciones como amigos íntimos, profesores, todos modelos de identificación que se transforman en los espejos en los que los adolescentes se miran y reflejan. (Larraín S. y Arrieta 2010, p. 178).

La identidad se desarrolla con las experiencias de vida desde la infancia y los vínculos afectivos que se presentaron con la familia principalmente con los padres, esto significa que si los adolescentes en su infancia recibieron amor, comprensión incluso límites, los resultados en la misma son notables, pues cuentan con los elementos fundamentales para el desarrollo de una identidad sana, ya que al no contar con lo mencionado, el adolescente tomará decisiones de riesgo que no son favorables para su persona y para su proyecto de vida. Por eso, es importante fomentar buenas prácticas como padres de familia para evitar la interrupción de los proyectos y metas que tienen por cumplir.

### **1.1.2 Sentido de pertenencia**

El sentido de pertenencia es el sentimiento de ser parte de un grupo social, sentir apoyo, con gustos e intereses similares, en la adolescencia es cuando comienza a potencializar esta característica y tiene mucho mayor auge, ya que el sentido de pertenencia tiene relación con la identidad del joven y van de la mano. Tiene grandes beneficios esta característica, si es que el adolescente tiene buena autoestima y desea pertenecer a un grupo con particularidades que le aportan a su desarrollo y crecimiento personal. Si ocurre lo contrario es más probable que tenga deficiencias al formar parte de un grupo de amistades que no cuentan un buen liderazgo, tenga

prácticas disruptivas o que no contenga nada que aportar. Los adolescentes centran más su atención en el grupo de amigos, en la que su amistad resulta favorecedora a momento del estudio. Los adolescentes no siempre tienen éxito al incorporarse a un grupo ya que existe la posibilidad de no encajar por diversas causas, esto le afecta a su sentido de pertenencia, identidad y autoestima del adolescente, pero no toma en cuenta que el ser rechazado es parte de la vida y no será la primera vez que será excluido de una multitud.. Antonsich (2010) ha señalado que el sentimiento personal e íntimo de pertenencia a un determinado lugar debe siempre corresponderse con los discursos y prácticas de inclusión y exclusión en juego en ese lugar, los cuales inexorablemente condicionarán el propio sentido de pertenencia. Es decir, si uno es rechazado por los miembros de una comunidad, el sentido de pertenencia se verá afectado, y lo mismo sucederá si uno es bienvenido en un espacio con el cual, no obstante, no se tienen vínculos afectivos, identitarios o de otro tipo.

## **1.2 Aspectos sociales en el contexto social,familiar y de amistad**

En el ámbito del desarrollo social, se inicia la movilización hacia afuera de la familia. Aumenta el deseo de independencia del joven y disminuye su interés por las actividades familiares; de acuerdo con Gaete (2015) quien menciona que el adolescente tiene actitudes un tanto desafiantes con la autoridad, no concuerda con las normas y límites principalmente en el ámbito familiar, tiene comportamientos impertinentes, y ya toma conciencia que sus padres no son perfectos. Esto genera tensión, pero el adolescente no considera que aún no cuenta con una estabilidad económica y su familia es su apoyo que le brinda estructura económica y muchas veces emocional, la prioridad de los adolescentes generalmente son los amigos, los deseos son la diversión y compartir secretos. Significa que es normal los cambios sociales que tienen los chicos ya que los intereses y gustos cambian conforme van creciendo.

En esta etapa surgen o se desarrollan razones para disputas entre los padres y jóvenes, ya que a pesar que aún no se les determina como adultos tampoco como niños existe confusión en ellos, pues en algunas decisiones se comportan como infantes y en algunas otras como personas adultas; se interesan por salir a fiestas con su círculo de amistades; eligen vestimenta totalmente diferente a la que solían elegir. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que los conflictos serán parte de esta etapa junto con los padres de familia, por la toma de decisiones que tendrá el adolescente. Del Valle (1994) sostiene lo siguiente:

Los jóvenes discuten con sus padres, pero ésta no es una dinámica que caracteriza sus relaciones. Se discute más por cuestiones relacionadas con las obligaciones y responsabilidades del joven (horarios, estudios, responsabilidades domésticas, dinero, por ejemplo), que por los gustos (forma de vestir, hablar, música, decoración de habitaciones, amigos...) o por cuestiones de ideas o principios (religión, política).

La conflictividad surge porque los jóvenes consideran que sus asuntos son exclusivamente de ellos por lo cual los convierte en privados, aunque los decidan de esa manera aun no cuentan con la madurez para ser autónomos, elegir libremente, por ello, los padres de familia tendrán que tomar una postura democrática para consolidar un acuerdo y ambas partes se vean beneficiadas sin necesidad de llegar a una discusión negativa

### **1.2.1 Familia**

La familia es el núcleo fundamental para el desarrollo de los adolescentes, es donde se fomentan buenos hábitos, valores, por supuesto normas y límites, está presente en la vida social, es la más antigua de las instituciones humanas y constituye el elemento clave para la comprensión y funcionamiento de la sociedad. A través de ella, la comunidad no sólo se provee de sus miembros, sino que se encarga de prepararlos para que cumplan satisfactoriamente el papel social que les corresponde. Es el canal primario para la transmisión de los valores y tradiciones de una generación a otra. (Gustavikno, 1987. p. 13). Los adolescentes pertenecientes a familias con una mejor comunicación familiar, mayor adaptabilidad, fuerte vinculación

emocional entre sus miembros y mayor satisfacción familiar, son aquéllos que también perciben más apoyo de sus relaciones personales significativas. En efecto, se observa que la calidad de las relaciones familiares puede operar en un doble sentido: potenciando la capacidad del adolescente para desarrollar relaciones de apoyo dentro y fuera de la familia cuando las relaciones familiares son positivas, o bien inhibiendo esas capacidades cuando las relaciones son problemáticas (Jiménez Gutiérrez, Musitu Ochoa y Murgui Pérez, 2005, p.190).

Por lo que, este núcleo tiene un impacto significativo no solo desde que nacen, sino también en la infancia hasta la adolescencia y es lo que va a determinar si desarrollan una gestión de emociones, asertividad para los conflictos y sobretodo respeto, tolerancia ante las opiniones distintas que tengan las personas cercanas como sus amigos. Tiene un efecto profundo que esto permite que tengan la capacidad de mediar las controversias que atraviesa no solo en esta etapa sino a lo largo de toda su vida. Al carecer de una mala comunicación, pleitos dentro del hogar y poco afecto es cuando los jóvenes tienden a tomar decisiones poco coherentes considerando el ejemplo de núcleos de convivencia como relaciones de amistad, que si no se tiene el equilibrio adecuado, los puede llevar a decisiones equivocadas y es cuando llegan consecuencias de poco severas a muy severas. De igual modo, es importante considerar y reflexionar qué modelo de familia es el que se lleva a la práctica para una mejor comprensión de las decisiones de los jóvenes y poder reparar o ayudar.

### **1.2.2 Modelos de familia**

Los padres de familia, son una de las causas, que afecta la ejecución de la mediación ya que son los encargados de fomentar hábitos, límites, valores. Sin embargo, no siempre se enseñan dichas habilidades, por lo que termina afectando la socialización del infante, no obstante, es importante recordar que la imitación es punto clave para la educación de los hijos; si el niño o niña observan que los padres gritan, insultan o golpean ellos lo van a reproducir en la escuela, con sus amigos, etc. Se recomienda facilitar las dinámicas que se tienen en el hogar para el desarrollo emocional de los niños, para crear una convivencia llena de respeto y tolerancia. La familia cuenta con responsabilidad al momento de educar esto por la falta de límites, los estilos de crianza autoritaria, permisiva y/o intermitente.

### 1.2.3 Modelo autoritario

La crianza autoritaria, describe a un padre o madre que no permite la opinión del hijo, que no participe dentro de las decisiones dentro del hogar, el hijo es quien recibe indicaciones e instrucciones de sus deberes y se deben cumplir al pie de la letra. Nardone, Giannotti y Rocchie (2003) mencionan que este tipo de crianza, el niño o niña no desarrolla la tolerancia, empatía ni mucho menos dialogar sin necesidad de llegar a la violencia, ya que una vez que crecen estos individuos tendrán dificultad para desafiar retos en su vida adulta, tendrán intolerancia al fracaso y serán personas con tendencias perfeccionistas.

El conservadurismo tiene relación con el autoritarismo, donde causa desesperanza, produce incapacidad aprendida y afecta la autoestima. El que los padres de familia lleven a cabo el conservadurismo propicia que la gente se vuelva más fría y apática, produciendo desesperanza. (Mérida Hernández, 2017, p. 31).

Esto lejos de ayudar a los adolescentes, impulsa a que ellos mismos reproduzcan actitudes violentas y agresivas ante circunstancias que susciten en su vida diaria, el estilo tiene similitudes a un ‘empleo riguroso’ donde el padre de familia en su mayoría depende del caso, o madre de familia es vista como el/la patrón/a, se debe de llevar a cabo el contrato en sentido literal. Los hijos adolescentes que intentan contrastar las normas vigentes, difícilmente tendrán posibilidad de éxito: abandonarán su lucha levantando barreras comunicativas y viviendo fuera de la familia dimensiones clandestinas, o bien empezarán a hacer pro-pias las premisas, los comportamientos y las orientaciones de los padres o, finalmente, obedecerán desarrollando formas de sufrimiento.(Nardone, Giannotti y Rocchie 2003,p. 121). Esto trae como consecuencia poca estabilidad emocional en el hijo, poca empatía como reflejo de lo que aprende de la autoridad paterna, también tienen poca fuerza de voluntad para la realización de proyectos de vida, su comunicación es poca fluida y efectiva ya que no cuentan con la seguridad y confianza.

Tabla. 1.01 Representación de conflicto en modelo autoritario		
Padre o madre de familia autoritario	+ hijo con decisiones diferentes	= Conflicto familiar
Elaboración propia		

Normalmente en este modelo, la mamá es la que llega a concordar con el hijo o a darle la razón, sin embargo al darse cuenta el padre es cuando comienzan los problemas, en algunas situaciones suele ocurrir al revés, donde la madre es la que es la dominante en las decisiones del hogar, pero el resultado es el mismo, inclusive las consecuencias suelen ser agresiones verbales, físicas o psicológicas, simplemente no hay prórroga por la falta de sus errores. A pesar de que en las dinámicas familiares ya hay nuevas estrategias para la armonía de la misma, sigue existiendo actualmente en muchas familias. Es importante considerar que el autoritarismo, generalmente no garantiza el éxito o estabilidad emocional en los hijos y a pesar que no hay modelos perfectos, el equilibrio siempre debe estar presente dentro de las decisiones y el estilo de crianza que se ejerza. De acuerdo a Casas Fernández (1988), este tipo de modelo lleva a que en el hijo presente los siguientes comportamientos: ‘no confía en sí mismo, solo en las figuras autoritarias. Se afectan su capacidad de juicio y razonamiento porque se convencen de que la opinión de los padres es la mejor. La autoestima baja’ (p. 14).

La autoridad ejercida desde el autoritarismo genera en los niños inseguridades llevándolos al aislamiento y a la búsqueda permanente de la aprobación del otro; aspecto que en la vida adulta se verá reflejado en jóvenes con poca capacidad para decidir frente a las situaciones de la vida cotidiana (Gallego Henao, Pino Montoya, Álvarez Gallego, Vargas Mesa y Correa Idarraga, 2019, p.147). Como se mencionó, el autoritarismo produce baja autoestima al exigir y no contar con la palabra del hijo, las decisiones en el trayecto de la vida se ven afectadas por la falta de confianza, afecto y el poco tacto al exigir reglas dentro del hogar.

#### **1.2.4 Modelo permisivo**

La crianza permisiva, es aquella como dice su nombre, se le permite al hijo todo, sin la responsabilidad de educar o llamar la atención en situaciones que lo requiera por lo que generalmente no existen límites, esto causará confusión en el hijo y tomará como guía a amistades poco sanas, ya que no cuenta con la orientación y la guía como se debiera. Un ejemplo es tener relaciones con iguales y que alguno lo influya para realizar malos actos como, molestar a otro compañero, robarle a algún integrante de su grupo o cualquier otro acto que se le motive. Esto trae como consecuencia la falta de valores, hábitos y la falta de enseñanza de los efectos que causan cada una de la toma de decisiones.

La complementariedad entre la posición protectora de los padres y la de privilegio que requieren los hijos es perfecta. Pero el hecho es que este tipo de interacción que se basa en una forma de complicidad entre padres e hijos, ambos felices por el mantenimiento de la familia original, es en realidad una forma patógena de relación familiar. Su patogénesis reside en retrasar, e incluso bloquear, el recorrido natural evolutivo del joven, que para llegar a ser adulto necesita volverse autónomo e independiente, y ha de ser capaz de asumir responsabilidad personal y social (Nardone, Giannotti y Rocchie, 2003, p. 26).

La cita anterior explica la supuesta complicidad que existe dentro del seno familiar, es un tanto patógena por la supuesta sana convivencia que se tiene, pues también es importante recalcar que los padres tienen la función de guiar, orientar, aconsejar, al igual que poner límites y al volverse cómplices de sus hijos manifiestan una dificultad en el desarrollo del joven, lo cual es fundamental que tenga autonomía y la responsabilidad para las situaciones que se le presenten, Sin embargo, en algunos estudios se concluye que los hijos que provienen de hogares permisivos no parecen comprender las normas y reglas sociales, presentan más problemas para controlar sus impulsos, no se manejan bien en las situaciones estresantes, tienen dificultades escolares y presentan un mayor consumo de drogas en la edad adolescente. (Estévez, Jiménez Gutierrez y Musitu, 2007,p.28). Por lo que es necesario considerar que la permisividad en algunas ocasiones funciona, pero no aplicarlo de manera recurrente ya que como se menciona

con anterioridad tiene repercusiones en el hijo a temprana edad y va en aumento conforme va creciendo como el manejo de la frustración, problemas académicos, y existen mayores riesgos de caer en riesgos como el consumo de sustancias nocivas. La permisividad de acuerdo a Casas Fernández (1988) por parte de los padres genera que los adolescentes sean egoístas, su preocupación es por sí mismos, sus caprichos deben ser cumplidos. Desafortunadamente, los padres permisivos no siempre comprenden que para tener éxito en la vida se requiere, entre otras cosas, un sentido de responsabilidad y autodisciplina que se obtiene con una educación asertiva, con límites y estructura. La falta de normas y límites en el hogar hace que el niño o joven se sienta desorientado, y lo expone a que sea a través de amigos, profesores, familiares o medios de comunicación que escoja sus principios y valores.

En ocasiones, los padres compensadores dan privilegios u objetos materiales incluso sin que los hijos los pidan. O por el contrario, cuando se sienten rebasados advierten con castigos para controlar los malos comportamientos e imponerse, pero pocas veces los cumplen, ocasionando que los niños se empoderen y reaccionen con hostilidad o agresividad ante ellos (Saade, 2010, p 1-2). La permisividad genera un desequilibrio en los chicos, ya que al no contar con un guía paternal, le es más fácil considerar decisiones que no son benéficas para su persona, las actitudes son de rebeldía, egoísmo, arrogancia al contar con la libertad de elegir y no recibir normas o consejos. Por ende, el autoritarismo y la permisividad no son dinámicas funcionales en el núcleo familiar y para la sociedad porque genera individuos que no siguen reglas, que se les hace fácil robar, pasarse un alto o simplemente no respeta al prójimo, este tipo de situaciones incrementan como el efecto de bola de nieve, al no darle fin o solución. Los padres son los que deben de ser responsables y comprometidos con la crianza de sus hijos para disminuir conflictos de violencia o seguimiento de reglas por parte de los adolescentes.



### 1.2.5 Modelo hiperprotector

El estilo hiperprotector, es aquel donde los padres sobreprotegen a los hijos, su objetivo es que los mismos no sufran y a toda costa le solucionan todo lo que se les presente, consideran que los hijos, no cuentan con las habilidades para realizar una tarea, por ende los padres toman posesión de su vida, las consecuencias del estilo de crianza *hiperprotector* conforme con Nardonne, Giannotti y Rocchie (2003) es que los hijos al salir de casa al relacionarse con otro contexto y al no obtener las expectativas que ellos quieren sufren y sienten tensión al regresar a sus hogares, liberan esta energía de fracaso y toman una postura agresiva o incluso violenta con la familia en general, los padres al pasar por tal situación y no ver sufrir a sus hijos accederán y serán condescendientes con ellos. Es uno de los estilos que genera más violencia y baja autoestima en los niños. Sin embargo, para Oliver Peace (2010) la sobreprotección conduce a la dependencia de los hijos, ellos consideran que su vida es resuelta por sus padres, delegando toda responsabilidad en tareas y en situaciones que ocurran en su vida escolar y social; es muy común que este tipo de padres ocasionen el retraso del desarrollo de habilidades y capacidades en los hijos, pues todo lo tienen resuelto sin esfuerzo alguno. Otro efecto de la sobreprotección es el egoísmo que genera en los hijos, se vuelven intolerantes a la frustración, no tienen llamadas de atención lo que promueve hijos irresponsables.

Actualmente la paternidad helicóptero es aquella que se caracteriza cuando el padre o madre de familia se encuentra detrás del hijo, es una sobreprotección que no dejan literalmente respirar al hijo, que como se menciona no tiene grandes beneficios más que la obstaculización del desarrollo de los hijos. Millet (2018) menciona que se pasó del modelo *mueble* al modelo *altar*, el compromiso que tenían los padres de familia de los años mencionados era que sus hijos fueran a la escuela y que tuvieran buena conducta en general en todos los escenarios posibles, no eran el centro de sus vidas, a cómo se vive actualmente con los niños y adolescentes de generaciones recientes. Desde entonces, el término «padres-helicóptero» se ha normalizado. También se ha ido normalizando este tipo de crianza, en la que el hijo o la hija son el eje: el astro rey alrededor del cual orbitan sus padres, dispuestos a darle, sencillamente, lo mejor y lo máximo y a evitarle contratiempos y sufrimientos, a tenerlo entre algodones al precio que sea. Consecuentemente esto ocasiona que los adolescentes no tengan autonomía en sus decisiones

de toda índole, desde lo social, académico, los padres de familia terminan entrometiéndose en los asuntos del joven estableciendo espacios seguros y perfectos sin pensar en las consecuencias que dañan su autoestima, sus habilidades y su capacidad para salir adelante.

### **1.2.6 Modelo intermitente**

En el presente no se encuentra un modelo exclusivo, al contrario se encuentra la alternancia de pasar del modelo autoritario al permisivo, no existe un orden ni la disciplina para efectuar el modelo que consideren más pertinente. Esto genera confusión en los hijos ya que no se mantiene una idea firme sobre las decisiones de la crianza. La intermitencia se produce por la falta de tiempo dedicada a los hijos, la falta de supervisión y los pendientes que se tienen con respecto al ámbito laboral, sin embargo no siempre ocurre de esta manera, son factores que también tiene relación con la falta de interés de los padres por sus hijos adolescentes, o simplemente la falta de compromiso. Nardone, et al. (2003) es un especialista en las dinámicas familiares, él y sus colaboradores del libro 'Modelos de familia: Conocer y resolver problemas' plantean que un ejemplo que caracteriza al *Modelo intermitente* es el comportamiento del hijo con actitudes rebeldes y no lleva a cabo indicaciones. Los padres al notar las actitudes, intervienen con charlas para hacer entender al adolescente, sin funcionar dicha estrategia. Posterior a ello, se vuelven rígidos en permisos y tienden a castigar, un ejemplo es: no se proporciona dinero extra para gastos de la escuela, no permiten salidas con amigos. Finalmente el adolescente termina con chantajes hacia sus padres, que si no realiza lo que él dice, se va a vivir con sus familiares más cercanos, utiliza los objetos de sus amistades, etc. Sin embargo, los padres al ceder a estos caprichos lo único que ocasionan es repetir el patrón de autoritario a permisivo, con tal de que su hijo no se vaya de su lado, el poder es de los hijos por permitir el chantaje.

Es comprensible que en algunas ocasiones llevar a cabo ciertas estrategias, normas y hábitos dentro de una familia no es nada fácil, en cambio, ser firme en las decisiones que se toman dentro del hogar con los hijos no es juego, no es el cambio constante de “sí” y en unos cuantos días “no”, esto lejos de generar confianza los confunde porque como se mencionó con anterioridad, el hijo al ver la posibilidad de que sus padres ceden antes sus decisiones y caprichos usará el chantaje para realizar su cometido y las consecuencias no serán nada favorables, los límites no serán parte de las dinámicas familiares de quienes utilicen este modelo. La firmeza debe ser un elemento clave para no caer en el modelo intermitente y el arreglo de normas para su ejecución en tiempo y forma, sin ceder, pero al mismo tiempo enseñar los efectos que causan las decisiones tomadas por los hijos.

### **1.2.7 Modelo democrático- permisivo**

La prioridad en este modelo es la armonía, el diálogo, la convivencia, ahora bien, no todo es color de rosa, también se encuentran algunas incongruencias como el considerar la palabra de un infante a tan corta edad, tomando en cuenta que todavía no se tiene la madurez para la toma de decisiones que tienen gran importancia, como la democracia en dicha etapa. En el *estilo democrático* de acuerdo a Girardi y Velasco (2006) los padres parten de una aceptación de derechos y deberes de los hijos, establecen reglas claras apoyados en el razonamiento. La comunicación con los hijos es frecuente y abierta, escuchan su punto de vista, a la vez que expresan su propia opinión. Se caracteriza por tomar en cuenta la jerarquización dentro del hogar, las siguientes pautas son las que se consideran en el modelo:

1. Las cosas se hacen por convencimiento y consenso, y no por imposición.
2. El consenso se obtiene a través del diálogo fundado en argumentos válidos y razonables.
3. Las reglas se pactan.
4. El contrato es el único enemigo de la prevaricación.
5. La finalidad principal que se debe perseguir es la armonía y la ausencia de conflictos.

6. Todos los componentes de la familia tienen los mismos derechos (Nardone, Giannotti y Rocchie, 2003,p.71).

Cada autor lo percibe desde una perspectiva, por lo que Nardone et al (2003) lo considera como un modelo con ciertas deficiencias al permitir que todos los integrantes sean conocedores de las normas y asuntos en la familia sin conocer el desarrollo y maduración de cada uno en la familia, mientras que para Girardi et al (2006) las dinámicas familiares es el fomento de normas y responsabilidades y están abiertos a opiniones y propuestas. Se considera al modelo democrático poco coherente y eficiente ya que los conflictos también son parte del crecimiento del núcleo familiar, sin embargo que todos cuenten con los mismos derechos es poco funcional ya que cambian las necesidades respecto a la edad.

El adolescente dentro de este sistema acostumbra a adherirse al modelo y afirma estar en óptima relación con sus padres... Todo esto hasta que surgen dificultades o problemas en su vida personal. En este momento surgen las dificultades también en las relaciones familiares, porque a menudo el hijo no encuentra en los padres aquel sostén estable y tranquilizador y se inician las discusiones, las incomprensiones y los primeros enfrentamientos... Parece que hace pagar a sus propios familiares parte de sus dificultades y no es raro que se conviertan en auténticas patologías psicológicas (obsesiones, fobias, trastornos alimentarios, etc.) (Nardone et al, 2003, p.78).

Finalmente la democracia al no ser ejecutada tal cual es, origina que se conviertan en simples consejos, los hijos en el dicho modelo, no cuentan con estabilidad emocional y existe una gran confusión ya que no encuentran un soporte en los padres de familia, esto es muy importante ya que una de las finalidades de los padres es fomentar confianza, incrementar la autoestima, implementar reglas y normas dentro y fuera del hogar, promover la autonomía del hijo y la supervisión constante de los padres hacia los hijos. Los adolescentes no cuentan con la madurez apropiada ya que se encuentra en desarrollo evolutivo y el ser permisivos lo único que ocasiona es desequilibrio que a esa edad lo que se busca es armonía y comprensión total y también una orientación para una apropiada toma de decisiones ya que al involucrarse con sus

pares , no todos cuentan con intenciones sanas. Por lo que, la supervisión y orientación va retrasar los conflictos familiares ya que desde un inicio se manejó un contrato de las condiciones o reglas que se deben de llevar para el manejo de convivencia y evitar los problemas de riesgo que son perjudiciales para la estabilidad emocional, psicológica y social de los chicos.

### **1.2.8 Modelo democrático**

El modelo se enfoca en la democracia dentro del núcleo familiar, lo convierte en el modelo más funcional a comparación de los anteriores, se caracteriza por tener un control en las normas del hogar, se cuenta con una comunicación asertiva y escucha activa que permite la convivencia sana dentro de la familia, por lo que promueve una buena relación con todos los integrantes. La comunicación tiene un valor fundamental como recurso de negociación, expresión de sentimientos y resolución de conflictos, además promueve el desarrollo de habilidades sociales que servirán para establecer relaciones inter e intrapersonales saludables (Vega Ojeda, 2020,p.94).El estilo democrático como se mencionó, desarrolla habilidades sociales en los chicos, tienen una mejor resolución de problemas, mejores relaciones con sus pares y familia. La frustración ya no es problema al ejecutar dicho modelo, ya que al utilizar la comunicación brinda confianza, entendimiento y los sentimientos no se guardan se expresan por ende, esto beneficia la autoestima del adolescente.

Los padres que adoptan el estilo parental democrático, construyen una crianza basada en valores (amor, respeto, tolerancia y comprensión), con control y exigencias, estableciendo normas y reglas de convivencias, teniendo en cuenta que estos padres son más flexibles ante las necesidades y opiniones de los hijos; además brindan apoyo, comprensión y afectividad, con el fin de que estos sean emocionalmente estables, seguros e independientes. (Acosta Muñoz, Toro Ibarra y Guerrero Ramírez, 2015 p.26).

El afecto en el estilo de crianza es esencial ya que a partir de ello, se tiene una mejor conexión que esto ocasiona un vínculo más fuerte, la confianza fluye así como la comprensión. Las reglas son fundamentales, sin embargo la flexibilidad ante algunas necesidades también son

parte del estilo. A comparación de los otros modelos, toman en cuenta al hijo como un ser que tiene voz y voto, pero también existen normas que se deben seguir, tiene características humanitarias, que no solo impone reglas porque sí, al contrario, supervisa y orienta, no solo se es permisivo, se dialoga si conviene o no, tal decisión. Finalmente este tipo de dinámicas en el núcleo familiar, promueve el diálogo, respeto para la mejora de los vínculos, con la finalidad de no solo mejorar la convivencia, sino que el adolescente crezca con seguridad, confianza y tenga un criterio ante la toma de decisiones.

### **1.3 La familia y la transmisión de valores**

La familia es un sistema que se caracteriza por ser transmisora de valores, creencias, actitudes, entre otras. En cambio, no siempre ocurre de esta forma, ya que la dinámica es diferente dependiendo de cada familia, en algunas es común normalizar situaciones que conlleven violencia, agresión verbal o psicológica. Por ende, estas actitudes se reproducen fuera de casa, en la escuela con sus profesores o compañeros y lleva el patrón de las malas acciones en cuanto vaya creciendo. Muchos de los factores que se debe de promover dentro de los hogares, es la enseñanza de los valores, como la responsabilidad, el respeto, honestidad, solidaridad, tolerancia, etc. Asimismo el gestionar las emociones, y fomentar resolver los conflictos, son de gran importancia, ya que permite que estos hechos se cimentan a temprana edad, es claro que en muchas ocasiones los padres de familia comentan que no hay un manual para ser padres, sin embargo, en la actualidad hay diversidad de información respecto al tema, en cuanto, libros, videos, e incluso cursos gratis en plataformas de internet.

Si el niño percibe a su familia como justa equitativa, y si los conflictos inevitables en la misma se intentan resolver siempre de un modo equitativo, el niño tendrá entonces oportunidades importantes, no sólo para discutir sobre lo que es justo o injusto, sino también experiencias significativas para desempeñar conductas justas y equitativas (Ortega Ruiz y Mínguez Vallejos, 1992,p.159).

La familia es un punto clave para que el adolescente tenga estabilidad emocional, buenos hábitos y sobre todo que tenga la supervisión, orientación que le permita cumplir su proyecto de vida y todas las metas que tenga contempladas. Sin embargo para Coleman y Hendry (2003)

consideran que la mayoría de los estudios realizados coinciden en señalar que una mala supervisión de los padres sobre qué están haciendo sus hijos, dónde y con quién, tienen relación con diversos comportamientos de riesgo de los adolescentes, como la delincuencia, las drogas o el mal rendimiento académico. Se encuentran factores de protección por parte de la familia de acuerdo a Montañés, Bartolomé y Fernández (2008) como prevención para los adolescentes que disminuye el índice para consumir drogas, en conductas antisociales y violencia por medio de las siguientes estrategias, ‘avisar cuando salen y a donde van’, ‘ con quién van y que van hacer’, así como límites para llegar a cierta hora, tener una buena relación con los padres de familia, tener diversión en el hogar y principalmente escuchar a los hijos adolescentes así como tener la complicidad para la toma de decisiones, elogiarlos y que los chicos sientan interés por sus hijos.

### **1.3.1 Tiempo de calidad de padres de familia**

La familia es un pilar muy importante en la vida de los adolescentes, a pesar que en esta etapa lo que buscan es pasar más tiempo con su círculo social, sus compañeros de escuela y amigos. Pero esto no demerita que no les importa que su familia esté cerca de ellos o pasar tiempo de calidad. Desafortunadamente, existe un impedimento para ello, que son las jornadas laborales que son como mínimo de 8 horas, hasta 12 horas dependiendo del empleo, esto no permite la convivencia de padres e hijos, por lo que da pauta que la supervisión no sea adecuada y les permita un mayor libertinaje sin la supervisión. El empleo es el que permite solventar los gastos, por el contrario, los adolescentes no logran ver el escenario completo de que es fundamental tener un trabajo y que en su mayoría son extensas las jornadas laborales con un sueldo que no alcanza con todos los gastos que se necesitan cubrir en el hogar. Sin embargo por otro lado, también se encuentran padres de familia que ya cuentan con la estabilidad económica y no buscan el tiempo para dedicarle a su/s hijo/ s ya que tiene mayor importancia su vida laboral y profesional, no obstante no hay que dejar de lado que un hijo requiere atención, tiempo, dedicación, comprensión y sobretodo mucho afecto.

El trabajo exagerado, justificado en el sentido de la responsabilidad, termina siendo una excusa para no vivir asuntos importantes de la vida de los hijos, y

aunque tanto el padre como la madre expresan permanentemente cuánto los quieren, los niños, niñas y adolescentes sienten el vacío dejado por la falta de presencia activa... Se debe recordar que el tiempo con calidad para los hijos no solo consiste en hacer presencia incondicional, sino que significa también escuchar genuinamente y tener en cuenta sus opiniones; intentar comprender su manera de actuar y esforzarse por conocer cómo piensan y actúan, así como el conocimiento de sus amigos y cuáles son sus gustos, sus pasatiempos y sus sueños. (Echeverry, 2007, p. 5-7).

Este factor también tiene gran relación con los modelos de familia, de acuerdo al modelo que predomina en la familia es como se va a comportar el adolescente en el contexto que se desenvuelva, pese al tiempo libre que tiene por la situación de que su o sus padres trabajen. Es decir si se encuentran en el modelo permisivo toma ventaja el hijo y accede a lugares que desea sin el consentimiento ni la supervisión de los padres de familia. En caso que se encuentre en el modelo autoritario pese a que los padres trabajen, se buscará la manera en que la mamá y el papá estén pendiente del adolescente o si se encuentra alguno de los dos en el hogar será más probable que se limiten salidas para cualquier situación sea amigos, tareas, etc. En el modelo intermitente como se menciona, hay dos vertientes, una de ellas es que los padres tomen una decisión relajada al ver que el adolescente se encuentra solo en la escuela o en casa y se le brinde la libertad sin preocupación o la mínima preocupación. O simplemente se pueden notar molestos y con la preocupación extrema de que no tiene la supervisión de un adulto. Los cambios en el modelo intermitente pueden pasar de un extremo a otro, no se cuenta con la solidez en las decisiones.



En cambio, en el modelo hiperprotector los padres de familia muestran el mayor cuidado para que el adolescente se encuentre lo mejor posible en cuestión de su alimentación, vestimenta, desempeño académico, la mejor institución escolar, entre otras. Y en el tiempo libre que tenga el adolescente por el motivo de que la madre y el padre trabajen, es más probable que se dividan los horarios para que el adolescente se encuentre en buenas condiciones ante ningún peligro. Para el modelo democrático es probable que se le brinde la decisión al adolescente para que él elija que hacer en el tiempo libre, se tiene más libertad para tomar las decisiones sin embargo, no tiene grandes ventajas ya que en esa etapa es muy importante los límites y normas, este modelo requiere de un mejor enfoque.

#### **1.4 Factores de riesgo**

Durante esta etapa, surgen situaciones que ponen en riesgo a los adolescentes que no permiten un pleno desarrollo, especialmente si no se encuentra una orientación adecuada por parte de su núcleo familiar, buena comunicación, el fomento de valores y buenos hábitos, asimismo la enseñanza de la gestión de emociones ya sea por parte de la institución escolar o de los padres de familia. Estos factores son los que permiten que el adolescente tenga una favorable convivencia y un desarrollo pleno. Los factores de riesgo que conllevan a los chicos y chicas a tomar decisiones inadecuadas son los siguientes: malas amistades por sentido de pertenencia, embarazo, violencia en todas sus facetas (física, verbal, psicológica, etc) , uso de sustancias nocivas incluyendo el alcohol, drogas y cigarro.

##### **1.4.1 La sociedad como factor de violencia**

La sociedad es otro factor que expone violencia, principalmente a través de los medios de comunicación ya sea en televisión por medio de las noticias, redes sociales o simplemente en el contexto comunitario, cuando a algún vecino lo asaltaron y terminó muriendo, jóvenes que hacen uso de armas punzocortantes, pistolas, agreden a sus compañeros y profesores en la escuela, adolescentes que ya se encuentran dentro de carteles de narcotráfico por darle prioridad a la recompensa que obtienen a partir de trabajos ilícitos. Es importante ver el iceberg de manera completa con todas sus vertientes, también hay que mencionar que en algunas comunidades de

México los líderes de drogas principalmente reclutan adolescentes para que sean sus trabajadores y se involucren en el ambiente de la venta de drogas o alguna otra situación ilícita. Cabe recalcar que México es uno de los países con mayor delincuencia a nivel mundial y ocupa de los lugares del ranking de violencia mundial.

A pesar de las mejoras en los últimos tres años, México fue sustancialmente menos pacífico en 2022 que en 2015. Durante ese periodo, la paz en México se ha deteriorado un 14.8%, con muchos indicadores de delincuencia significativamente más altos que ocho años antes. La tasa de homicidios, por ejemplo, fue 62.6% más alta en 2022 que, en 2015, mientras que la tasa de delitos cometidos con armas de fuego fue 68.3% más alta (Instituto para la Economía y la Paz, 2023, p.2). Con dichas estadísticas demuestran que la violencia es una característica de México y que se debe de hacer algo al respecto con estrategias del gobierno del país, así como de herramientas que deben de fomentarse en contextos escolares de todos los niveles para la disminución de la violencia y se tenga una mejor convivencia.

#### **1.4.2 Violencia intrafamiliar**

La violencia dentro del seno familiar, es causa de problemas psicológicos en los jóvenes que transitan este tipo de situaciones, ya que esto ocasiona que normalicen las agresiones y provoca que en algún determinado momento repita el comportamiento agresivo o violento con su círculo social, consideran que los problemas se solucionan de tal manera, que es la única opción para darle solución a los conflictos. La violencia intrafamiliar es un fenómeno que debe detenerse, porque las consecuencias no solo afectan al núcleo familiar, sino también a la sociedad, como se menciona a continuación.

Estudiosos del tema de la violencia intrafamiliar, señalan que los estilos de resolutivez de los conflictos en la pareja se reeditan a los miembros de la familia y es el primer factor de riesgo para que los padres reimpriman los estilos violentos hacia los hijos. Hay un interflujo entre la dinámica de la relación de la pareja y los métodos de interrelación intersubjetivos padres-hijos (Ruíz Hernández, Alzuri Falcato, López Ángulo, Hernández Cabrera y Calzada Urquiola, 2019, p. 76).

Desafortunadamente la violencia en el seno familiar se ve reflejado en los comportamientos, actitudes de los jóvenes, ya que normalmente en el hogar se notan reprimidos, frustrados por la violencia experimentada por los padres de familia o algún otro integrante de la familia. Sin embargo, generalmente en otros espacios ya sea escolar, social, los adolescentes replican lo visto dentro de sus hogares. La violencia tiene grandes connotaciones en el desarrollo de los niños y al crecer no solo afecta su desarrollo emocional y psicológico sino cognitivo y causando un ambiente familiar inseguro que tiene daños en cuanto crezca. También es importante considerar que en la familia se promueve las opciones para darle solución a los conflictos, si en casa se soluciona a través de agresiones verbales es probable que el hijo lo replica con sus núcleos de convivencia más cercanos, normalice este tipo de acciones que no son sanas ni funcionales.

La violencia intrafamiliar no solo puede dañar físicamente al individuo sino también perjudicar la parte cognitiva y social del adolescente, creando miedos, agresividad e inseguridad; obstaculizando así el pleno desarrollo tanto familiar como individual entre los miembros de una familia (Cabanillas Zambrano, Torres Yajahuanca y Sirlopú Garcés 2018, p.75).

La violencia lo único que genera es separación en cualquier relación ya sea familiar, amistad, de pareja, ya que brinda sentimientos de tristeza y enojo. Algunos autores consideran que la violencia en todos los contextos tiene afectaciones como la desintegración, los integrantes de la familia, como los hijos se distancian, los padres de familia toman decisiones como el separamiento o divorcio, el vínculo que constituye el núcleo se desgasta por las actitudes violentas que afectan la comunicación asertiva y los lazos afectivos, provocando su desintegración total (Saldaña Ramírez y De Jesús Gorjón Gómez, 2021 p. 210).

Como se menciona en la línea anterior, la violencia provoca alejamiento de los integrantes de la familia, miedo, enojo, tristeza, desconfianza , entre otros síntomas, que dañan la estabilidad emocional, la confianza del hijo, la autoestima, se denota con baja autoestima, con inseguridad para realizar actividades cotidianas, así como para confiar en los de su contexto, ya sea su familia, amigos o nuevas personas que conozca en el transcurso de su vida. Normalmente se sienten incapaces para la realización de sueños, metas, ya que la violencia que vieron o ejercieron a su persona, deja secuelas que al convivir en contextos escolares, familiares o de amistad, se caracterizan por ser tímidos o agresivos, dependiendo de las circunstancias ocurridas.

### **1.4.3 Relaciones nocivas de amistad**

La adolescencia es un período de conexión afectiva trascendental, sobre todo porque en esta etapa se consolida la identidad, las relaciones con amigos o compañeros cobran cada vez más importancia y se sienten identificados con su grupo de iguales, sobre todo porque es lo que más refuerza el valor de los buenos amigos con los que suelen relacionarse. confía en sus problemas, sentimientos, dudas y miedos, y los padres vienen en segundo lugar cuando se trata de relaciones. La amistad binaria les permite aprender más sobre sí mismos a través de las interacciones con los demás (Patricio Huerta, 2020, p. 22). Como se menciona las relaciones de amistad son importantes en este periodo ya que proporcionan un buen ejemplo, es decir, si un compañero práctica deporte específicamente futbol soccer, gimnasia, tenis, entre otros, tienden a seguir los pasos, por un sentido de pertenencia, de continuar con la amistad o porque simplemente también le gustan dichas actividades.

Sin embargo, no siempre ocurre lo anterior mencionado así como existen amistades sanas también se encuentran las que te limitan y no brindan un buen ejemplo, al relacionarse con amistades de esta índole, tienden a mostrarte acciones nocivas para la salud, para la convivencia, como se citó anteriormente sino se tiene la orientación adecuada los jóvenes llegan a tomar decisiones que impide o retarda su proyecto de vida. A nivel social, desarrollan diversas relaciones con adultos y otros grupos juveniles, y están en constante búsqueda de su lugar en la sociedad (Patricio Huerta, 2020, p. 25). Los amigos son fundamentales en esta etapa, ya que es con quien más se pasa tiempo, brindan compañía, apoyo y confianza. Normalmente con las relaciones de amistad, es con las que se sale de fiesta, de compras o momentos de ocio. Con dichas amistades sienten la comprensión ya que son de la misma edad, recordando que a esa edad se sienten incomprendidos, confundidos por las exigencias de su entorno familiar, social y escolar. Por ende, sus amigos son su círculo social con el que mayor congenian por las similitudes en intereses, gustos musicales, de vestimenta al pasar tal situación se intensifica la relación y la confianza.

#### **1.4.4 Influencia de las tecnologías de la información**

Las tecnologías de la información son los que nos permiten mantenernos informados de manera actualizada ya sea por medio de la televisión, celular, etc. De acuerdo a Echeburúa E. y Requesens (2014) consideran que las nuevas tecnologías digitales de entretenimiento, parecen haber llevado el concepto de placer a un nuevo nivel y con una eficiencia, disponibilidad y facilidad de acceso nunca vistos antes en la sociedad moderna. Así, se puede abusar fácilmente de los ordenadores, especialmente, de Internet (en sus diversos recursos, como las redes sociales virtuales, los juegos interactivos, etcétera), de los teléfonos móviles y de los videojuegos. Todos ellos pueden crear hábitos específicos de conducta y, en casos extremos, generar alteraciones en el estado de ánimo y en la conciencia, así como facilitar la adicción a algunas personas predispuestas (p.15); también hay que considerar que a pesar de los grandes beneficios que nos brindan las tecnologías de la información (TIC's) como se menciona, crea adicción, se promueven actitudes y acciones agresivas o violentas.

### 1.4.5 Redes Sociales

Las redes sociales son otro medio que permite la interacción de personas, tiene gran ventaja ya que se tiene la conexión y comunicación con amigos, familiares, que se encuentran a larga distancia, estados o países. Las TIC, como el correo electrónico, la mensajería instantánea y los móviles, fomentan las relaciones sociales y potencian la integración de los menores en la vida cotidiana, pero no están exentas de ciertos riesgos (relaciones superficiales, identidad distorsionada, agresividad verbal, creación de un mundo imaginario, etcétera)(Echeburúa E. y Requesens.,2014, p. 22).Sin embargo, en la adolescencia se recomienda la supervisión de un tutor ya que se cuenta con el riesgo de conocer personas que no tienen buenas intenciones, e incluso se ha tenido consecuencias graves ya que han desaparecido chicas o chicos por dejar pasar los factores que están a la vista, de igual manera, llega haber acoso por personas disruptivas o incluso de su mismo contexto social como es el caso de sus amigos o compañeros de escuela. Las redes sociales también cuentan con contenido que generalmente no es productivo para el público en general. Asimismo se fomentan contenidos violentos, principalmente en videos, imágenes, entre otros.

La violencia mostrada en los medios, principalmente la televisiva, refuerza los valores o tendencias violentas ya existentes en el sujeto; la elevada exposición a la violencia real y ficticia en la pantalla vuelve a los niños inmunes al horror, porque la violencia televisiva trivializa la violencia real; distorsiona la percepción sobre el papel de la violencia en el mundo real; los niños pueden creer que las conductas agresivas son una solución aceptable a la provocación ( en los programas violentos estas conductas son vistas como moralmente justificables ), demuestran mayor agresividad en los juegos y prefieren seleccionar agresividad como respuesta a situaciones conflictivas, es decir, acaban aceptando como mecanismo válido para la resolución de problemas (Ruiz Liceras ,2006, p.211).

De acuerdo a la cita anterior, cabe aclarar que la violencia al visualizarse en diversos medios, por las diferentes redes sociales, hay más probabilidad de normalizar dichos comportamientos agresivos y los repliquen en sus relaciones interpersonales, los métodos para resolver conflictos son la violencia ya que, al no tener conocimiento, experiencia para darle fin a los problemas será su única vía para su solución. Anteriormente se mencionó que la escuela junto con los programas sociales deben ser una opción para brindar herramientas a la sociedad desde la infancia hasta la vejez para aprender a vivir con conflictos, darle solución y tener alternativas, sin embargo, ya se cuentan con mayor fomento de talleres y cursos para el apoyo de situaciones sociales desde la inteligencia emocional, cultura de paz, etc.

La violencia no es el único factor que entorpece el desarrollo de los estudiantes de secundaria y a las personas de cualquier edad, sino también las modas que se miran, fomentando y representando una vida que realmente no es, causando expectativas falsas, fantasías que sino se cuenta con la supervisión provoca poco pensamiento crítico, ya que su influencia es muy amplia. Este tema de las redes sociales es muy peculiar ya que sin la orientación de un adulto es más probable la toma de malas decisiones del adolescente, y sus riesgos que conlleva, el equilibrio para consumir dichas es fundamental, también es necesario que realicen otras actividades como deporte, artísticas, asimismo, la lectura ya que te permite un extenso vocabulario, creatividad y concentración.

### **1.5 Aprendizaje a partir de la teoría sociocultural**

La teoría sociocultural, parte de la premisa de que el conocimiento es una construcción colectiva, es decir de carácter social, no individual, que se genera por el devenir histórico y cultural de la colectividad y se mantiene como el conjunto de saberes vigentes y necesarios para realizar todo tipo de actividad productiva, social o individual del ser humano (Guerra García, 2020, p.13). Esto significa que el aprendizaje se da en conjunto con los individuos, a partir de las experiencias en todo tipo de contexto, social, familiar, escolar, entre otros, con la finalidad de que el conocimiento se convierta en una actividad. Vygotsky (1995) menciona que la experiencia social moldea las formas que el individuo tiene disponibles para pensar e interpretar el mundo, y en esta experiencia, el lenguaje juega un papel fundamental en una mente formada socialmente

porque es nuestra primera vía de contacto mental y de comunicación con otros, sirve como el instrumento más importante por medio del cual la experiencia social es representada de manera psicológica, a la vez representa una herramienta indispensable para el pensamiento .

El lenguaje de acuerdo a Vigotsky, es un elemento fundamental para el aprendizaje, este se adquiere a partir de la convivencia con otros, pues permite la comunicación, para el cambio de ideas y perspectivas, a partir de este intercambio se incrementa las experiencias, el conocimiento, brinda un panorama provechoso. Para Raven (2016) menciona que para Vigotsky el ser humano es dinámico y se adapta a su entorno del cual aprende y aplica lo aprendido. La esencia del autor está en percibir al individuo como el resultado de un proceso histórico y social en el cual la comunicación se ubica en un sitio primordial. Asimismo plantea que en el desarrollo del conocimiento existe un principio básico que es la relación entre la persona y su entorno; es decir, para él, se aprende con la experiencia y desde la construcción. Definitivamente este teórico rompió todos los esquemas con respecto a la visión de la manera que tienen las personas de aprender y percibir su entorno. La teoría de Vigotsky cuenta con el apoyo de un mediador que es el facilitador para los educandos y la mediación que consiste en favorecer el aprendizaje que se da por medio de este proceso. La mediación entendida como lo expresa Ríos (2006):

Es una experiencia de aprendizaje donde un agente mediador (padres, educadores), actúa como apoyo y se interponen entre el aprendiz y su entorno para ayudarlo a organizar y a desarrollar su sistema de pensamiento y facilitar así la aplicación de nuevos instrumentos intelectuales a los problemas que se le presenten.

Los docentes, padres de familia tienen el rol de agentes mediadores que promueven el desarrollo, organización de ideas, de la adquisición de nuevos hábitos, conocimientos, conceptos, con el objetivo de que los educandos tengan la capacidad de resolver situaciones que se les presenten en su día a día. De acuerdo a la teoría sociocultural y lo mencionado la violencia también es un factor que se aprende en el contexto social, se practica en conjunto con amigos, familiares y se va reproduciendo de grupo a otro. De igual modo, se menciona la importancia del pensamiento crítico en las personas en general, por lo que, al desarrollar tienden a potenciar



dicho razonamiento, se tiene mejor reacción ante las problemáticas, una autorregulación emocional, al no responder agresivamente y/o violentamente y tener tolerancia a las diferencias de perspectivas e intereses. Por medio de dicha teoría, coadyuva a adquirir herramientas y conocimientos sobre la cultura de paz a partir de la mediación, que es una alternativa para resolver conflictos, por lo que permite la mejora de una convivencia con armonía. Por ende, los adolescentes desarrollan habilidades sociales, con apoyo de la teoría sociocultural a través de la zona de desarrollo próximo, por ello se eligió a Vigotsky su teoría de desarrollo próximo y sociocultural.

### **1.5.1 Zona de Desarrollo Próximo**

En esta teoría de Vigotsky lo que busca es que el aprendizaje se dé a partir de acompañamiento del docente y las herramientas que se necesite. Existen dos zonas, la zona de desarrollo próximo y la real. La zona de desarrollo real es donde se encuentran los conocimientos previos del estudiante, es decir, lo que conoce de cierto tema en específico y la zona de desarrollo próximo es la que el docente requiere que llegue el alumno, son los conocimientos que se requiere adquirir con acompañamiento del profesor.

No es otra cosa que la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz (Vigotsky, 1988, p. 133).

En la presente investigación la mediación se encuentra en la zona de desarrollo próximo, el objetivo es que los adolescentes, aprendan esta herramienta con la finalidad de resolver problemas sanamente. La zona de desarrollo real son los aprendizajes previos que tiene el adolescente, en este caso, son tópicos relacionados con la mediación, como lo es la asignatura de formación cívica ética que es lo más apegado que conocen y entienden sobre convivir de forma pacífica y respetuosa. La mediación en esta teoría, es el acompañamiento que se tiene con los alumnos y el apoyo de recursos didácticos para su mejor comprensión. La mediación

pedagógica, comprendida desde un enfoque sociocultural es vista como el proceso de aprendizaje, donde señala que el conocimiento es distribuido entre la gente y el medio ambiente, que incluye objetos, herramientas, libros y las comunidades donde vive la gente. Esto refleja, en especial, que el funcionamiento cognitivo tiene orígenes sociales. Una de las ideas únicas del autor en su concepto de zona de desarrollo próximo se refiere al máximo alcance cognitivo que tiene el individuo, y que lo adquiere con la mediación de otra persona (Rodríguez, Sánchez Álvarez y Rojas de Chirinos, 2008, p.363).

La zona de desarrollo próximo, permite que se alcance el aprendizaje de modo óptimo, se da principalmente por recursos didácticos, apoyo del docente y de compañeros de clase. El nivel potencial es el punto máximo del aprendizaje, en pocas palabras, es el logro adquirido del conocimiento. También es importante considerar que el apoyo se brinda a partir de que el educando lo requiera, el profesorado solo es aquel que orienta y guía, la autonomía por parte de los educandos es primordial, ya que esto significa que aprendió significativamente el contenido y es capaz de realizarlo de manera individual. Los docentes son punto clave para transmitir los contenidos y ejecutar la reflexión para que los estudiantes exploren y desarrollen sus habilidades.

De acuerdo con Vigotsky (1977) el aprendizaje precede al desarrollo. Entre el aprendizaje y el desarrollo existe una relación de tipo dialéctica. Una enseñanza adecuada contribuye a crear zonas de desarrollo próximo; ‘es decir va a servir de imán para hacer que el nivel potencial de desarrollo del educando se integre con el actual. Estas modificaciones, a su vez, pueden promover progresos en el desarrollo cognoscitivo general. Como han señalado algunos, la ZDP es un diálogo entre el niño y su futuro, entre lo que es capaz de hacer hoy y lo que será capaz de hacer mañana y no entre el niño y su pasado’ (Matos Arevalos, 1995, p. 11).

El aprendizaje va de acuerdo con las etapas del desarrollo, desde la infancia hasta posteriores etapas, es importante considerar la maduración, los límites y alcances para consolidar el conocimiento. La zona de desarrollo próximo, es parte elemental para contribuir a una enseñanza favorable para los estudiantes, que a partir de la ayuda del docente se adquiere el nivel potencial hasta alcanzar el aprendizaje y lo efectúe de manera autónoma, como se menciona, la zona de desarrollo potencial es un antes y un después de la formación en ciertas áreas de asignaturas académicas o algún otra área no necesariamente formativa. De acuerdo con González López, Rodríguez Matos, y Hernández García (2011) sostienen que para dirigir científicamente el desarrollo integral de la personalidad (que se considera el fin del proceso pedagógico), es imprescindible contemplar hasta dónde puede llegar el estudiante con la ayuda de otros, o lo que es lo mismo, la ZDP de este. Hay que recordar que lo que el estudiante puede hacer hoy con la ayuda de otro estudiante o profesor, mañana podrá hacerlo por sí solo.

Es importante considerar que el aprendizaje, es un proceso que requiere de participación, interacción y colaboración que por medio de la actividad y comunicación con otros se facilita dicho procedimiento sustancial, Por lo que, la zona de desarrollo próximo para Obozov (2007) al ejecutarse oportunamente aproxima beneficios en el estudiante, ya que al visualizar sus fortalezas y áreas de oportunidad en el aprendizaje de un contenido en específico, es más probable que al trabajar en pareja con un compañero de alto rendimiento, esto eleva la calidad de su aprendizaje, utiliza el fondo de memoria de su compañero.

## **1.6 Aprendizaje significativo Ausubel**

El aprendizaje significativo, es aquel proceso cognitivo que se presenta de manera representativa y relevante, a partir del aprendizaje previo, los contenidos se aprecian de tal manera que beneficia la apropiación del aprendizaje, se da principalmente por vivencias, experiencias, recursos didácticos que generan mayor atención de los educandos, también por medio de las emociones que al aprender se presente la curiosidad, gusto por las clases.

Un aprendizaje es significativo cuando los contenidos: Son relacionados de modo no arbitrario y sustancial (no al pie de la letra) con lo que el alumno ya sabe. Por relación sustancial y no arbitraria se debe entender que las ideas se relacionan con algún aspecto existente específicamente relevante de la estructura cognoscitiva del alumno, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición (Ausubel, 1983,p.18).

Tal aprendizaje, como se menciona se requiere de vivencias, de conceptos anteriormente trabajados en clase, en casa o en otro contexto, el conocimiento se adquiere progresivamente siempre y cuando se entienda desde el nivel más asequible, es decir si en casa se aprende el concepto de 'qué es la familia', el infante en su momento tiene experiencia con su misma familia nuclear, paternas y maternas, cuando visita la casa de sus sus amigos, también conoce otro estilo de familias, en la escuela le enseñan la importancia y la conformación de una familia. Al pasar los años desde preescolar dicho concepto lo tiene aprendido, hasta niveles posteriores, la clave en aprender un concepto es comprenderlo, entenderlo, razonarlo desde un inicio para que posteriormente se vaya ampliando y complementando el conocimiento, pero sobre todo que se haya apropiado desde el aprendizaje significativo.

Esto significa que también debe ser relevante para el estudiante los contenidos mostrados, para que haya una mejor conexión cognitiva. De igual modo, es de gran importancia considerar que cada persona aprende de manera diferente y que el conocimiento adquirido y significativo, no es de la misma manera de unos a otros, para unos se aprende mejor con mapas mentales mientras que para otros es a partir de imágenes. Ausubel menciona que el aprendizaje no se forma de manera literal, al contrario cada uno encuentra su forma de adquirir los contenidos, conceptos con procedimientos y metodologías totalmente diferentes.

Los *subsunoeres* son aquellos conceptos que permite el anclaje con el conocimiento, es decir, si los estudiantes ven el concepto de ‘violencia’ en la primaria, tienen este conocimiento previo, sumandole si en familia se tiene un entorno violento, ya que papá le pega a mamá, o cuando alguno de los dos se enoja, se desquita con todos los integrantes de la familia, desafortunadamente el concepto ya lo anclo con lo visto en clase, así como lo experimentado en casa. Los *subsunoeres* son los recursos o herramientas que facilitan el aprendizaje con la finalidad que el estudiante obtenga o le brinde un significado para su apropiación.

Aprendizaje significativo es aquél en el que ideas expresadas simbólicamente interactúan de manera sustantiva y no arbitraria con lo que el aprendiz ya sabe. Sustantiva quiere decir no literal, que no es al pie de la letra, y no arbitraria significa que la interacción no se produce con cualquier idea previa, sino con algún conocimiento específicamente relevante ya existente en la estructura cognitiva del sujeto que aprende. A este conocimiento, específicamente relevante para el nuevo aprendizaje, que puede ser, por ejemplo, un símbolo ya significativo, un concepto, una proposición, un modelo mental, una imagen, lo llamaba *subsunsor* o *idea-ancla* (Moreira,2012, p. 2).

También es primordial plantear que no todos los contenidos vistos en clase, se aprenden de manera significativa y esto no significa que no hubo aprendizaje. El aprendizaje memorístico es de igual manera importante ya que un ejemplo, es cuando aprendes fechas históricas, primero comienzas con la adquisición de las fechas emblemáticas de la historia de México, posterior a ello y si tienes la intención de no solo memorizar, le das el significado al tiempo histórico con el contexto que tuvo aquel dato, es aquí cuando comienza el anclaje de la información, conecta con los temas previos que son las simples fechas y después con el contexto, ‘murió el presidente de México’ o ‘fue la Segunda Guerra Mundial’.

### **1.6.1 Elementos fundamentales para el desarrollo del aprendizaje significativo**

Como se menciona anteriormente, el perfil del educando es fundamental para que el aprendizaje significativo se apropie exitosamente. A la par, el aprendizaje significativo es un proceso de enseñanza activa y personal, siempre que el estudiante aproveche las actividades y tareas de aprendizaje, e íntimo cuando depende de su *equipaje* cognoscitivo. (Garcés Cobos, Montalvisa Vivas y Salas Jaramillo, 2018, p. 236). Tal como sugiere Delors (1994) para lograr un aprendizaje significativo se requiere de los cuatro pilares de la educación: “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. A partir de ello, se complementa de manera integral la educación de un sujeto, con la finalidad de que aprenda contenidos, aprenda la praxis, aprenda a convivir y aprenda a conocerse, tener criterio, entre otras características.

Hay dos condiciones básicas para la ocurrencia del aprendizaje significativo. Una es que el material de enseñanza sea potencialmente significativo (un material nunca es significativo, dado que el significado está siempre en las personas no en cosas, objetos, ...). Es decir, el material debe tener logicidad y el ser que aprende debe tener subsumidores adecuados para dar significado a ese material. La otra condición es que el aprendiz debe querer aprender, debe tener una intencionalidad, una disposición para aprender. El ser humano aprende si quiere aprender (Moreira, 2012, p.13).

Los recursos didácticos, son parte esencial para el desarrollo del aprendizaje significativo, aunque como se menciona, quien le da el significado es la persona, siempre y cuando sea de su interés, sin embargo es una herramienta para brindar un aprendizaje óptimo. Las características que tiene que contener los materiales didácticos, son congruencia y los conceptos que identifica el contenido o facilita su comprensión. También se menciona lo primordial que es la actitud del individuo para aprender, es un elemento fundamental que con apoyo de los docentes promueve su aprendizaje, sin embargo, con la ayuda de un material que favorece la adquisición de los temas de manera significativa y una actitud amena para los estudiantes, facilita no solo la convivencia y armonía de la relación docente-alumno, sino magnifica el aprendizaje de los alumnos.

Siguiendo la línea anterior, Ausubel (1983) considera que el material para el desarrollo del aprendizaje significativo debe tener significado lógico para los estudiantes y anclar la información previa que tienen de los contenidos. Las características que tienen los materiales es que se presente de manera organizada, tenga una secuencia lógica y ordenada. La significatividad psicológica del material se plantea de cómo el individuo hace anclaje de los conocimientos previos a los nuevos adquiridos, cognitivamente permite asimilar y almacenar los conocimientos en las estructuras y posteriormente desarrollar la memoria a corto y largo plazo. La actitud es otro requisito para el aprendizaje significativo, por lo que la motivación que se encuentra en ella, que es la capacidad que influye en el desempeño académico, mejora las habilidades para el proceso de información (Viera Torres, 2003, p. 37). La actitud es un elemento fundamental para el aprendizaje de cualquier contenido y como se menciona en la cita anterior, permite que sea significativo la apropiación del aprendizaje.

De acuerdo con la teoría de Ausubel, es que los adolescentes aprendan significativamente los conceptos y los procedimientos sustanciales de la mediación para que tengan las herramientas necesarias del 'aprender a convivir' y 'aprender a ser' que son la estructura que mantiene el presente trabajo, se centra principalmente en el aprendizaje conceptual y también actitudinal. El aprendizaje conceptual porque se requiere de conceptos clave para la adquisición de los contenidos del taller y para que exista un mejor anclaje se parte de los conocimientos previos acerca de la violencia, resolución de conflictos, cultura de paz,

armonía, mediación, entre otros más. Después de ello, se realizan actividades para una mejor comprensión de cada una de las dinámicas. La finalidad del taller es la comprensión de los temas vistos en el curso, con el objetivo de proporcionar estrategias para el manejo de situaciones conflictivas y la toma de decisiones asertivas sin agredir al otro. Posterior a ello, se realizan dinámicas para ejecutar la mediación en pequeños grupos de 3 a 5 integrantes, para un mejor aprendizaje significativo que no solo sea el repaso de contenidos y su memorización sino entender los conceptos y poner en práctica todo lo aprendido.

### **1.6.2 Organizadores previos**

Los organizadores previos son elementos pedagógicos para la comprensión de un tema, que al no saber de él, se requiere de los conocimientos previos o explicar el contenido de temas anteriores para que el contenido nuevo tenga un anclaje y pueda ser aprendido óptimamente. Cabe recalcar que al adquirir un conocimiento de índole nueva es poco probable que sea significativo o relevante para el estudiante, no le es familiar o simplemente no es interesante para el alumno. Por eso los docentes, instructores o profesionistas de la educación requieren de este recurso para una mejor enseñanza de los contenidos. La didáctica y las teorías implementadas en instituciones escolares y/o no formales son fundamentales para coadyuvar al aprendizaje de los estudiantes, el cambio es de acuerdo a las necesidades que se tenga en el espacio escolar, por ello, la actualización del docente es importante.

Como recurso para mostrar que nuevos conocimientos están relacionados con conocimientos previos, siempre se deben utilizar organizadores en la enseñanza, pues el alumno muchas veces no percibe esa relacionabilidad y piensa que los nuevos materiales de aprendizaje no tienen mucho que ver con sus conocimientos previos. Organizadores previos deben ayudar al aprendiz a percibir que los nuevos conocimientos están relacionados a ideas presentadas anteriormente, a subsunsores que existen en su estructura cognitiva previa (Moreira, 2012, p.14).



Dichos recursos son funcionales para un aprendizaje significativo que al acompañarlo con la Zona de Desarrollo Próxima se convierte en un aprendizaje con compañía, que al relacionarlos tienen un factor en común, que el estudiante al no contar con el contenido nuevo, se encuentra en la zona de desarrollo real, donde es la etapa en donde se encuentran las experiencias, conocimientos previos, donde los organizadores previos que es la explicación de un tema en específico con sus antecedentes, para que el alumno obtenga la zona de desarrollo potencial y los contenidos sean anclados con la información previa y se adquiera en la estructura cognitiva. Ambas teorías se coadyuvan en la práctica, tales organizadores se presentan en el taller para que la mediación como alternativa de resolución de conflictos sea significativa para los adolescentes y los contenidos no solo sean prescindibles para los mismos.

### **1.7 Los cuatro pilares de la educación**

Finalmente los cuatro pilares de la educación son aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir. Como se menciona anteriormente, el aprender a ser donde tiene relación con el desarrollo integral del individuo, como las herramientas brindadas en el presente trabajo, para que el adolescente aprenda a gestionar sus emociones, tenga una comunicación asertiva, escucha activa y el aprender a ser se detalle con las dinámicas propuestas. El aprender a convivir, tengan la iniciativa del manejo de problemas a lo largo de su trayecto de vida, estarán presentes los conflictos, por ello es necesario que tengan las herramientas fundamentales para darle fin y solución a un problema . El aprender a conocer va con la adquisición y comprensión de los conceptos implementados del taller. Finalmente el aprender a hacer es la ejecución de todo lo aprendido, es lo llevado a cabo en la práctica, los cuatro pilares de la educación brinda un panorama de lo que consiste una educación integral, no solo del aprendizaje de contenidos, sino el cómo hacerlo, el cómo convivir, el cómo ser.

Aprender a conocer, o aprender a aprender, se refiere no solamente a cómo adquirir conocimientos, sino también a cómo seleccionar los conocimientos que deben adquirirse, tarea que se torna cada vez más difícil debido a las posibilidades ofrecidas por los nuevos medios de transmisión y almacenamiento de información. El aprender a hacer está muy relacionado con lo anterior, y se refiere a cómo enseñar al alumno a poner en práctica sus conocimientos. Aprender a convivir es uno de los objetivos principales que debe plantearse la educación contemporánea (Prisco, 2001. p.581).

Los pilares de la educación son el sustento para que el conocimiento se adquiriera a partir de los cuatro pilares, que conducen a conocer (información) que sea funcional y significativa, el aprender a hacer es replicar el conocimiento en la práctica, como el cocinar, jugar baloncesto, entre otros. Aprender a convivir es el que resalta mayormente en la estructura del taller para la resolución de conflictos en adolescentes a través de la mediación, ya que proporciona estrategias para promover la convivencia sana con apoyo de elementos que facilitan el aprendizaje y concientiza a los jóvenes de dicha edad.

## **Capítulo 2. La importancia de una cultura de paz y resolución de conflictos en adolescentes desde un enfoque social y educativo**

La importancia que tiene la resolución de conflictos en adolescentes es amplia y profunda, ya que permite una mejora en las relaciones sociales, beneficia la comunicación, pero sobre todo fomenta la convivencia en armonía a pesar de los problemas. Se considera un elemento fundamental en el contexto social, ya que en la cultura de paz se incluye la resolución de conflictos. La cultura de paz, es un conjunto de habilidades y herramientas que concede espacios de armonía, de negociación pero sobretodo de asertividad en contextos de toda índole, normalmente es utilizada en comunidades, aunque actualmente ya se encuentra en el ámbito educativo, específicamente en los libros de texto a nivel básico, en pequeños apartados pero la intención ya se tiene por parte de la política educativa. Es una cultura necesaria para toda la población de todas las edades desde la infancia hasta la vejez, ya que concede herramientas para vivir en sociedad y como se ha mencionado con anterioridad para darle solución a los problemas de la vida, ya que en cualquier momento aparecen, lo importante es tener conocimiento de negociar y tener las herramientas para darle solución a los conflictos; la Organización de las Naciones Unidas (6 de Octubre de 1999) argumenta que la cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

1. El respeto a la vida y erradicar la violencia a partir de educación, cooperación y diálogo,
2. Tener respeto hacia el país de manera integral.
3. Respeto por los derechos humanos y libertades fundamentales.
4. Considerar alternativas para la solución de conflictos.
5. Proteger el medio ambiente para las generaciones del presente y futuro.
6. Igualdad de género y la ejecución de las mismas oportunidades.
7. Respeto por la libertad de expresión, opinión e información
8. La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

La cultura de paz tiene un concepto muy amplio, que consiste en el desarrollo integral de los individuos en la sociedad, tomando en cuenta su bienestar emocional, su contexto (medio ambiente) se encuentre en buenas condiciones, que existan las mismas oportunidades en ambos géneros, que los valores predominen dentro de la sociedad y si en algún momento se presentan términos conflictivos, se tenga la disposición para solucionarlo de manera creativa sin agresividad ni mucho menos violencia. Normalmente se cree, que la cultura de paz es un término muy idealista, que no tiene coherencia ya que al estar en un mundo donde existen personas con diferentes formas de pensar, de sentir y de ver, es imposible e incoherente que los conflictos no existan dentro de él, sin embargo, más adelante se tomarán conceptos que describen los dos tipos de paz: la positiva y la negativa. La cultura de paz no es sinonimo de la ausencia de conflictos, guerras es la cultura de promover medios alternativos de conflictos para evitar la violencia y actos que se pueden solucionar de una manera más pacífica.

Es una cultura que promueve la pacificación, Una cultura que incluya estilos de vida, patrones de creencias, valores y comportamientos que favorezcan la construcción de la paz y acompañe los cambios institucionales que promuevan el bienestar, la igualdad, la administración equitativa de los recursos, la seguridad para los individuos, las familias, la identidad de los grupos o de las naciones, y sin necesidad de recurrir a la violencia (Boulding, 1992 p.107).

La cultura de paz promueve acciones de respeto al prójimo y a los derechos humanos, se opone a los actos de violencia, lo que fomenta son los valores como la tolerancia , justicia y la comprensión como lo plantea Juárez (2016): “Entre los individuos, como entre las Naciones, el respeto al derecho ajeno es la paz” (p. 457); la cultura de paz busca el respeto entre los ciudadanos, comunidades y países. Es todo un conjunto de actitudes acciones y valores que se requiere promover dentro de la sociedad para evitar la violencia, homicidios o todo acto con índole agresiva. La Paz positiva es aquella donde no se aceptan los tipos de violencia aunque no sea directa o física, ya que existe la cultural donde se normaliza dentro de la cultura diversas formas de agredir sin necesidad de golpear. La Paz negativa es aquella donde se ejemplifica cuando los políticos mencionan que el país se encuentra en estado pacifico, pero al mismo tiempo declara en los medios que al primer altercado se tomarán serias represalias, es

prácticamente esta típica declaración verbal que la paz es primordial pero en la práctica es diferente y nada coherente. Este tipo de paz para Galtung (1996) está encubierto en la sociedad a fines del siglo XX y principios del siglo XXI, ya que tiene una gran diferencia a la paz positiva principalmente por su intención y su trasfondo. Se encuentra en sociedades donde se acepta, se valida el abuso, la opresión y la indiferencia al maltrato es característico de dicha paz, la corrupción se aprueba.

La transformación social no es posible por todo lo mencionado, incluyendo el irrespeto y la injusticia social. Dentro de la cultura de paz se encuentran elementos indispensables para la sociedad en general, que ayudan en ámbitos sociales, educativos, familiares, por lo que, facilitan la convivencia, las relaciones y la comunicación. Los medios de solución de conflictos o controversias son herramientas que coadyuvan a la comunicación, a saber escuchar, decir las inconformidades con madurez y asertividad sin ofender ni mucho menos violentar, ya que en muchas ocasiones al tener una situación controversial con algún familiar, amistad, etc., lo primero que hacen es reaccionar agresivamente, esto lo único que ocasiona es incrementar el problema, por eso la importancia de enseñar a los adolescentes a mediar los conflictos con la finalidad de que antes de reaccionar violentamente hagan uso de herramientas para poder dialogar y brindar la confianza a la otra persona para resolver los inconvenientes presentados.

## **2.1 Violencia**

La violencia tiene origen después del conflicto, es la acción de agredir en todas sus facetas física, verbal o psicológica, lo que ocasiona repercusiones hacia el sujeto provocando un desequilibrio mental o psicológico, daños en su aspecto físico en ocasiones hasta provocar la muerte, problemas en la autoestima, problemas alimenticios que va de la mano con el problema emocional, timidez; ocasionando conflicto para socializar y hacer amigos. El daño es tan grave que si se experimentó cualquier tipo de violencia, desde la infancia es más probable que se repita el patrón de este tipo de actos violentos.

La violencia, es el uso intencional de la fuerza física o del poder, en contra de uno mismo, de otra persona, de un grupo o de una comunidad, tiene como resultado, producir lesiones, muerte, daño psicológico, problemas en el desarrollo o privaciones (Organización Mundial de la Salud, 2002, [21 de octubre de 2021, párr. 1).

Es posible su disminución o incluso su erradicación a partir de estrategias que más adelante se mencionan como la negociación, mediación u otras alternativas que son posibles si se ejecutan en los contextos laborales, sociales o familiares. La violencia se ha vuelto tan natural que nos hemos acostumbrado a ella, sin percatarse del daño que produce. Sin embargo, nada más erróneo y equivocado considerar que la violencia es parte de la naturaleza humana, aun cuando sea un problema milenario, pues es causa de una cultura autoritaria, represiva, histórica y social (Valenzuela, Gómez Gallardo y Gambia Suárez, 2010, p.11). Esto significa que la violencia se normaliza a nivel social, siendo parte mayormente de todos los contextos tanto familiar, laboral y escolar, es decir, la cultura al ser autoritaria, reprime, es a nivel histórica social, se acepta la violencia pues la cultura es la que permite este tipo de acciones, que no suman, se reproduce en los diferentes contextos, culturalmente en la mención de apodosos con el pretexto de tener postura divertida.

Las causas principales de los actos violentos, son a principios de la sociedad, se ha utilizado con fines de intereses tanto políticos, estructurales y culturales; la violencia es un fenómeno que atrae situaciones de conflicto, de mayor agresividad, golpes, homicidios, entre otras circunstancias de tal índole. Generalmente se considera que la violencia es innata, sin embargo no se debe confundir violencia con agresividad. La agresividad es un mecanismo de sobrevivencia que permite mantener vivos a los individuos, ante situaciones que corren peligro. La violencia es una decisión de agredir psicológica, físicamente a otro, grupos, masas, etc.

### 2.1.1 Triángulo de la violencia

El triángulo de la violencia, es la representación de las violencias más distintivas que se manifiestan dentro de una sociedad y a partir de las mismas se derivan otras más, a partir del triángulo de la violencia se observa los efectos que ocasiona dentro de un grupo social, individuo, instituciones escolares, entre otras. Como señala Galtung se encuentran tres tipos de violencia, violencia estructural, violencia directa, violencia cultural y se definen a continuación:

1. Violencia directa: hace referencia al ataque físico intencionado por parte de un actor. Principalmente se daña física o verbalmente.
2. Violencia cultural: es la que se reproduce esencialmente por ideologías, que tiene un trasfondo violento. La violencia cultural da pie a que la violencia directa y estructural aparezcan, así como se legitimen, y sean aceptables para la sociedad, un ejemplo de ello es: religión, ideología, lenguaje, artes, las ciencias formales y empíricas.
3. Violencia estructural: es la manera en que el sistema social y económico de un territorio no trasciende de manera justa e igualitaria, como la pobreza, la diferencia de nivel socioeconómico y preferencia por la clase media o alta (Hueso García, 2000, p. 130).

La violencia es un acto de agresividad, que puede ser desde el sentido verbal, psicológico hasta físico, que tiene como consecuencia daños en la autoestima de la persona, lesiones en el cuerpo desde leves a graves, agresiones verbales que provoca alteraciones psicológicas. Sin embargo, enlazando los tipos de violencia antes mencionadas, son aquellas que se encuentran en la sociedad sin dar cuenta que están presentes, un ejemplo de la violencia cultural es aquella que culturalmente se ejecuta. En el cuadro viene ejemplificado el triángulo de las violencias de Galtung, que se describen a detalle. La violencia directa se resume en un comportamiento, un patrón que se incrementa al no ser gestionado y al no contar con un pensamiento crítico; el comportamiento es la suma de acciones que al volverse repetitivos se convierte en un patrón, el cual se normaliza sin concientizar lo que se realiza, la violencia cultural se simplifica a las actitudes de los individuos; finalmente la violencia estructural es aquella que se menciona con anterioridad como la negación de necesidades en el sentido de falta de vivienda, comida, vestimenta, entre otros.

Figura 2.01. Triángulo de la violencia

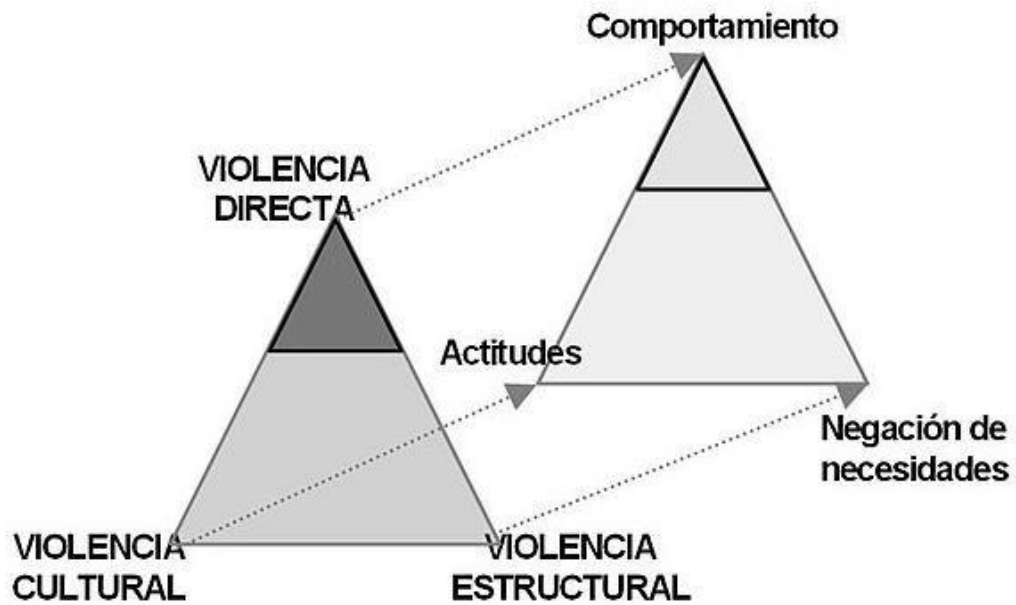


Figura 2.01. Triángulo de la violencia. Adaptada de: Barrientos, P. (2015). Violencia Institucional. Hacia un nuevo enfoque. Acta Académica. <https://www.aacademica.org/pedro.barrientos/20> p. 6. licencia Creative Commons.



## 2.1.2 Los tipos de violencia

Tabla 2.01. Tipos de violencia			
Tipos		Formas de expresión	Ejemplos
Directa	Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>● golpear,</li> <li>● empujar</li> <li>● jalonear</li> <li>● pellizcar</li> <li>● cortar</li> </ul> asesinar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Me entero el lapiz</li> <li>● Lo quemo con el cigarro</li> <li>● Me avento una piedra</li> </ul> Le pego en la cara
	Verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insultar</li> <li>● amenazar</li> <li>● chantajear</li> <li>● gritar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qué tonta eres...</li> <li>● Cuatro ojos</li> <li>● No te lo vas a acabar</li> </ul> Si sigues preguntando te saco del salón
Estructural		<ul style="list-style-type: none"> <li>● negar oportunidades</li> <li>● menospreciar</li> <li>● discriminar</li> <li>● explotar</li> </ul> empobrecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Embarazada no te contrato</li> <li>● Como no sé leer ni escribir me sacaron de la reunión en la escuela de mis hijos.</li> <li>● La propiedad de la tierra es solo para hombres.</li> <li>● Aquí se trabaja 12 horas...si quieres.</li> </ul>
Cultural	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Excluir</li> <li>● discriminar</li> </ul> menospreciar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los negros apestan</li> <li>● No le hables a ese indio</li> <li>● Aquí entra pura gente bien.</li> <li>● Qué naco</li> </ul>
	De género	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hostigar</li> <li>● violar</li> <li>● obligar</li> <li>● rechazar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pareces un tonel</li> <li>● Eres igual de fea que tu</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● negar</li> </ul>	<p>madre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Con esa vieja ni a la esquina.</li> <li>● Tener sexo es tu obligación como esposa.</li> <li>● Tenías que ser mujer.</li> <li>● Como hombre te puedo aniquilar.</li> </ul> <p>El último es vieja</p>
<p>Valenzuela y Gómez Gallardo, M. L. y Gambia Suárez, M. (2010). Contra la violencia, eduquemos para la paz: carpeta educativa para la resolución creativa de los conflictos. 2a ed. Grupo de Educación Popular con Mujeres. p. 14.</p>			

De acuerdo al cuadro anterior, se especifica en qué consiste la violencia directa, que se caracteriza en golpes, o actos que violenten a terceras personas; la violencia verbal tiene relación con agravar de manera oral a otras personas, ya sea en el ámbito escolar, familiar, comunitario, etc; la violencia estructural que está ligada al sistema, donde limita principalmente los derechos de cierta población de la sociedad, los afectados son los que tienen ciertas carencias económicas, lo mencionado en el recuadro relacionado a los adolescentes y el tipo de violencia que se reproduce con sus pares, amigos, familiares o incluso profesores, es la violencia directa y cultural, al llenarse insultos principalmente, tomándolo como un hecho que no tiene consecuencias al perjudicado. Por ende, significa que los adolescentes al no desarrollar su gestión emocional, con estrategias de resolución de conflictos y una buena actitud es poco probable que la convivencia se vea beneficiada en el contexto donde se encuentre.

El término violencia estructural es útil para introducir los mecanismos de ejercicio del poder como causantes de procesos de privación de necesidades humanas básicas. En efecto, la injusticia social, la pobreza o la desigualdad, no son fruto únicamente de dinámicas producidas por las relaciones de tipo económico, sino que también pueden ser explicadas a partir de la opresión política utilizando mecanismos tan dispares como la discriminación institucional, legislación excluyente de ciertos colectivos o la política fiscal y de gasto público regresiva (La Parra y Tortosa, 2003, p. 62).

Dicha violencia es prácticamente invisible, normalmente la violencia directa o verbal se da entre individuos, comunidades o grupos. Pero en esta violencia es totalmente diferente, los responsables son aquellos que se encuentran en el poder principalmente, político a nivel nacional, organizacional a nivel internacional o de elites que deciden a nivel mundial. La falta de oportunidades en los estratos sociales marginados, son una forma de violentar sus derechos principalmente a tener una vida digna, un lugar apropiado para habitar, con la alimentación y servicios adecuados para existir y no sobrevivir. Si se brindan ejemplos con respecto a la violencia estructural, serían bastantes y varios de ellos, son la falta de agua en comunidades de bajos recursos, como en las zonas donde se encuentran departamentos o residencias, quienes reciben mayormente el agua son los de dichas viviendas y no los que se encuentran fuera de ella aún estando en la misma comunidad.

La violencia cultural son aquellas manifestaciones que se realizan entre la sociedad, como en el cuadro se mencionan, normalmente son frases que tienen un trasfondo machista, discriminatorio, con faltas de respeto hacia una comunidad indígena, por su color de piel, su vestimenta, de igual manera son burlas hacia la mujer. Conforme a Fisas (2011) se presenta en esferas de la actividad humana, como la política, religión, arte, deporte, economía, ideología, ciencia, educación y en lo simbólico como pensamientos, conductas, etc, con la intención de legitimar la violencia directa y/o la estructural, incluyendo la guerra justificando el uso de fuerza para la destrucción en nombre de algo superior, ya sea un Dios o una ideología. Finalmente son hechos que perjudican a toda la sociedad, por medio de una comunicación con enfoque agresivo, aunque las personas no lo reflexionen o perciban se encuentra latente pero presente, no son

agresiones directas pero sí situaciones que provoca incomodar a la persona, subestimarla implícitamente, es un juego mental hasta que se reflexiona y analiza los hechos. La violencia se disminuye con pensamiento crítico, con tener actitudes así como comportamientos asertivos, por ello, es importante tener un pensamiento reflexivo como crítico de lo que se reproduce en la sociedad, de lo que se mira en las redes sociales, televisión, incluyendo las tradiciones y frases que se reproducen de generación en generación.

### **2.1.3 Conflicto**

El conflicto es una situación de diferencia de intereses, que no necesariamente conlleva violencia, simplemente como se menciona hay un desacuerdo en la forma de pensar, por lo que es importante que se tenga las herramientas necesarias para resolver el problema tomando en cuenta la tolerancia para escuchar al otro, respeto para no agredir verbalmente o físicamente, como se mencionó en un principio tener la creatividad para solucionar el desacuerdo y lo más importante se tenga la madurez. Realmente aquí se encuentra la respuesta para mejorar como persona y como sociedad resolver problemas, sin embargo aún se cuenta con rezagos para la solución de conflictos, eso se ve reflejado en la sociedad mexicana. Ander Egg (1995) manifiesta que el conflicto es un proceso social donde dos o más personas o incluso grupos tienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario.

Hay diversas causas del porque se dan los conflictos, la diferencia de ideologías, cultura, e incluso intereses, cada individuo tiene una perspectiva diferente a la suya por ende frecuentemente se les da solución a las problemáticas por medio de la violencia, ya que es el modo más sencillo de darle un remedio al conflicto. El conflicto en sí mismo no es violento, cómo reaccionamos ante el sí. A continuación se plantean los beneficios que tienen los conflictos, por su parte, Cascón (2001) considera los siguientes planteamientos al tener un conflicto, no todos son negativos y también aporta experiencia, comprensión, entre otros, como los de a continuación:

1. La diversidad es parte de la sociedad ya que nos caracteriza las diferencias de gustos, puntos de vista, etc. Se encuentra el mundo con diversas culturas, idiomas y religiones donde debe ser prioridad vivir desde la cooperación y la solidaridad, porque nos permite crecimiento y enriquecimiento mutuo. Esto nos otorga convivir en contraste y con divergencias, disputas y conflictos.
2. Al considerar entrar en conflicto con sistemas injustos o con personas, concede o suma puntos para el beneficio de la sociedad. El conflicto es la herramienta necesaria para el desarrollo de una transformación social, es uno de los principales objetivos de los educadores para la paz .
3. El conflicto es visto como una oportunidad de aprendizaje. Es bien sabido que es inherente a las relaciones, por lo que, es indispensable intervenir y solucionar los mismos. Por lo que se requiere enseñar a los chicos/as a abordar las diferencias y convertirlos en una oportunidad de aprendizaje y análisis. Resolver un conflicto por si mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro.

El conflicto es visto desde un punto de vista negativo, sin embargo, como se menciona es inherente al individuo y a la sociedad, siempre están presentes por la diferencia de posturas, pero no todo es negativo, ya que ante la presencia de estos, permite desarrollar habilidades como el manejo de controversias, escucha activa, comunicación asertiva y no violenta, tolerancia ante la presencia de diferencia de opiniones, esto a partir de visualizarlo desde una perspectiva neutral. Sin embargo, no siempre sucede frente a los conflictos ya que se encuentran personas que tienden a estallar, con tristeza, ceguera por el enojo, poca o baja tolerancia. Por ende, se requiere de estrategias para el manejo de conflictos, que posteriormente se plantean.

Las clases de conflicto son aquellas clasificaciones del tipo de conflicto, se dividen en *conflictos necesarios* que se caracterizan por la obtención de un mismo recurso pero no el total de el, como el ejemplo de la naranja que consiste que hay dos personas que pelean por la naranja, no obstante es importante la mediación del conflicto para verificar si ambos quieren la fruta entera, ya que en algunas ocasiones mientras uno desea el zumo de la naranja, el otro quiere la cáscara y los conflictos genuinos se enfocan generalmente en los intereses afectivos, sobre la

obtención de un objeto o con temáticas de autoestima y /o satisfacción personal; hay ciertos tipos de conflicto como lo hemos visto, pero según Moore (1994) sugiere que hay dos tipos básicos de conflictos: innecesarios y genuinos. Los conflictos innecesarios tienen como raíz problemas de comunicación y percepción, mientras que los conflictos genuinos surgen de diferencias más concretas.

1) Conflictos innecesarios:

a) De relaciones. Cada una de las partes quiere algo distinto de un mismo objeto. Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o falsa comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales

b) De información. Cuando sobre un mismo problema se tienen versiones diferentes o la información se percibe de modos distintos. Se da cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es importante, interpretan de modo distinto la información, o tienen criterios de estimación discrepantes. Son conflictos innecesarios que se pueden evitar.

2) Conflictos genuinos:

De intereses. están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera cómo la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseos

3) Conflictos de intereses

a) Sustantivos. Sobre las cosas que uno quiere.

b) Sociológicos. Sobre la estima, la satisfacción personal.

c) Procesales. Sobre la forma en que se hacen las cosas.

4) Estructurales. Corresponden a los conflictos macro.

En el caso de los conflictos *innecesarios*, en el ámbito de las *relaciones*, se puede facilitar su solución, incluso el problema en sí mismo, si cuentan con el diálogo asertivo, empatía por los intereses, así como también por los sentimientos de la otra persona, la comunicación directa será eficaz, tendrá la posibilidad que el problema se solucione y no incremente. Los conflictos *de información* son aquellos que se presentan en circunstancias de habladuría, pues el problema lo visualizan desde puntos diferentes, o no se tiene el dialogo adecuado para entender al otro y viceversa, el problema se tergiverse y no se resuelve; los conflictos *genuinos* , *de intereses sustantivos* son los que cada uno de las partes quieren, ya cuentan con la determinación de qué es lo que buscan, los *sociológicos* tienen enfoque en los sentimientos de la persona involucrada, su autoestima si se ve afectada o su satisfacción personal es obstaculizada. Los *procesales* son los cuales se ven afectados en el procedimiento, como se realizan los hechos. finalmente los *estructurales* tienen enfoque a un conjunto de conflictos a nivel mayor y en plural.

#### **2.1.4 Tipos de conflictos**

Se encuentran cuatro tipos de conflictos, que se dividen en el *intrapersonal* que es consigo mismo, un ejemplo es la indecisión de elegir una opción u otra. El *interpersonal* que se presenta principalmente con otras personas, el grupal que como su nombre, lo menciona es con más personas y el social que es a nivel sociedad. Los adolescentes son vulnerables a conflictos de los cuatro que se acaban de mencionar, en el intrapersonal puede ser la elección de escuelas de media superior, ellos deciden una de su agrado pero sus amigos eligieron otra diferente, no es un conflicto interpersonal, es consigo mismo tiene que decidir una opción que le beneficie a su persona y a su futuro. En el interpersonal es cuando tienen conflicto con sus pares, por no saber elegir el lugar de paseo, la música que pretenden escuchar u otra opción de la cual no se ponen de acuerdo.

Intrapersonal: es el conflicto exclusivamente nuestro y que a veces lo es porque nosotros lo vivimos así.

Interpersonal: el conflicto afecta a sí mismo y a otra persona.

Grupal: el problema afecta a tres o más personas.

Social: El conflicto afecta a la sociedad entera (Redorta, 2001 p.19).

Los conflictos se dividen desde hacia uno mismo, con otras personas, en grupo o a nivel sociedad. Sin embargo no es hacia quién o con quien tiene el conflicto, es la disposición, el compromiso de remediar los problemas, de buscar apoyo, alternativas para solucionar los mismos. En diversas ocasiones se presentan los tipos de conflictos antes mencionados, los adolescentes y jóvenes principalmente son aquellos que tienen cierta vulnerabilidad con problemas ocasionados por sus pensamientos, sentimientos, etc. El conflicto intrapersonal tiene que ver consigo mismo, incluyendo la autoestima, que normalmente influye con el caos que tienen normalmente, por temas de sentirse inferiores por su aspecto físico, estatura, color de piel, por su complejión, entre otros factores más que afectan a su persona.

Tener un conflicto interpersonal o estar inmersos en él nos trastoca la vulnerabilidad de nuestra existencia y de la mente, ya que lo asociamos de manera externa con la ideología de competencia, lucha o exterminio es decir la clásica ideología de la sobrevivencia del más fuerte y de manera interna con enfermedad, déficit de la salud y sobretodo en la salud mental por la perturbación e intromisión que el conflicto causa al irrumpir en nuestra mente y tener la sensación de no estar en paz, es decir la ideología imperante ante un conflicto resultaría ser de inferioridad, impotencia, exterminio (Castellanos Suárez,2015, p.178).



El conflicto interpersonal perjudica no solo tu paz mental, sino con la persona que se tiene el conflicto, ocasionando alteración en la mente, principalmente por los pensamientos que se tienen al momento del problema, creando un estado de competencia, no necesariamente con los involucrados, sino con si mismo , que da como resultado problemas de salud físico y mental. Por lo que se recomienda hacer un buen uso de las emociones y sobre todo aprender a gestionarlas para no solo evitar mayores problemas sino consecuencias con su persona a nivel psicológico así como físico. El conflicto genera frustración, enojo, obstinación y normalmente frente a uno, la postura es de inferioridad, impotencia son las que resaltan ya sea de una parte o de ambas.

Los conflictos interpersonales se presentan entre personas, con las que no se tienen acuerdos, por la falta de comunicación, entre otros factores. Un conflicto interpersonal es una situación que se da por tener pensamientos diferentes, que pueden llegar a una pelea, si no se dialoga. Debemos llegar a un acuerdo con las ideas que pensamos diferentes (Rodríguez Ortiz, Andino Mora, Portilla Arteaga y Elmira Coral, 2018, p. 307). En adolescentes se presentan por diversas circunstancias, como la obstinación en querer tener la razón, por criticar su aspecto físico como anteriormente se menciona, uno de los principales problemas son los valores, la falta de fomento, ya que si se enseña a respetar y a resolver los conflictos sin golpes, agresiones, faltas de respeto los hechos cambian totalmente para el beneficio no solo de sectores como los adolescentes, sino de la población en general.

Para afrontar un conflicto es necesario de elementos que faciliten el diálogo, con el objetivo de mejorar las relaciones, la comunicación y la resolución de problemas. Con apoyo de los mismos, es más sencillo la resolución del problema y es menos probable que se tenga un manejo de actitudes violentas o que se afecten entre sí. Como se menciona, la comunicación es la habilidad de interacción verbal que concede el intercambio de ideas, sentimientos y diferencias. La comunicación debe ser asertiva para una interacción de respeto y empatía. Una buena comunicación con otra persona conlleva que somos capaces de entenderlo, de ponernos en su lugar, de interpretar con mucha certeza sus estados de ánimos o lo que puede pensar en un momento dado, por sus gestos o actitudes (Báez Evertsz, 2000, p.2). La empatía junto con la comunicación se complementan, sin el valor de empatía es complicado que el problema tenga

una solución ya que el ponerte en el lugar del otro ayuda no solo a comprender sus necesidades, también sus sentimientos gracias a ello el problema no crece y hay oportunidad de dialogar, al sentirse escuchados y entendidos. La autoestima es el reconocimiento de la dignidad, el merecimiento de felicidad, etc. Es el sentimiento de confianza por sí mismo, de tener la disposición de salir adelante y cumplir todos los proyectos y metas, es la aceptación por tu persona, personalidad incluyendo tus defectos. Se simplifica en amarte y aceptarte tal y como eres, es el trabajo de mejorar tus habilidades, de buscar lo que te brinda felicidad.

La cooperación que permite el apoyo mutuo entre personas y finalmente la búsqueda de soluciones que son aquellos que como su nombre lo menciona, son las diversas alternativas que funcionan como resolutivas de los conflictos que necesita de un elemento principal, la justicia con el fin de de que las posturas tengan la satisfacción de solucionar y de que las partes obtengan lo que buscan. La búsqueda de soluciones no solo demuestra tu amplio criterio, también su interesante capacidad de estar emocionalmente estable, es decir, la inteligencia emocional conlleva a buscar alternativas para tener mejores resultados para no solo responder con enojo ante circunstancias de adversidad y dificultad.

## **2.2 Alternativas para la solución de conflictos**

Actualmente se encuentran diversas formas de solución de conflictos, que benefician al ámbito social, donde es posible su adaptación, sin embargo requiere de tiempo ,dedicación, desarrollo de planes, programas para implementarlo en sociedades educativas y comunitarias. Dichas alternativas para la solución de conflictos, son herramientas que facilitan la comunicación considerando los intereses de las posturas. Son indispensables en la sociedad ya que como se menciona no solo beneficia la comunicación, también las relaciones de amistad, de pareja, en la comunidad, etc. De igual manera permite mejorar y/o desarrollar la tolerancia a la frustración, que coadyuva a esperar las recompensas inmediatas, en este caso, los intereses de las personas, asimismo la autorregulación emocional que ayuda a no actuar de modo violento o grosero, contando con esta regulación es más fácil la convivencia con personas de diferentes gustos, perspectivas y culturas.

La adaptación de las personas con gestión emocional es más sencilla y el desarrollo personal aumenta al contar con dichas habilidades. Las diversas alternativas de acuerdo a Fuquen (2003) brinda la humanización del conflicto con apoyo de una tercera persona que favorece la resolución o la prevención del conflicto. Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria han sido vulneradas de manera intencional como también repetitiva con daños a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las alternativas para la solución de conflictos son las siguientes:

1. **Negociación:** Para Fuquen (2003) es el proceso que facilita las partes involucradas para llegar a un acuerdo. Es un estilo de resolución pacífica, que se compone a través de la comunicación, para mejorar el intercambio de posturas e ideas para la satisfacción de objetivos y descartar actos violentos. Una negociación es una actividad en la que dos partes, cuyos intereses son en parte complementarios y en parte opuestos, tratan de alcanzar un acuerdo que satisfaga al máximo los intereses de uno y otro (Puchol L., Nuñez, Puchol y Sánchez G., 2005 p.4). La negociación es una habilidad que desde temprana edad es utilizada y con el paso de los años se va perfeccionando, se da en el momento en que tienes un convenio con la familia, con algún hermano, papá o mamá, un ejemplo es cuando acuerdas en el permiso de salida con los amigos si lavas los platos y haces el aseo de tu cuarto, si el padre o madre les convence terminaran aceptando y ambas partes se verán beneficiadas.
2. **Conciliación:** Es la herramienta que tiene apoyo de un tercero, parecido a la mediación, Sin embargo, dicho tercero no tiene capacidad de decisión, ni sus propuestas son obligatorias para las partes, quienes finalmente son libres de llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto (García Montufar, 2001, p.143). La conciliación tiene un enfoque jurídico y tiene la finalidad de que el tercero interfiera con nuevas aportaciones y escuche las partes, contrario a la mediación donde el tercero no interviene ni brinda soluciones.
3. **Mediación:** Es una alternativa de controversia, que tiene como objetivo con presencia de un tercero que las partes en conflicto den soluciones y se llegue a un acuerdo con el visto bueno de cada parte.
4. **Arbitraje:** Es ocupado en el ámbito laboral, es un mecanismo de solución de conflicto que de acuerdo a los autores lo denominan como un método en el que las partes aseguran

una solución, que no será logrado por ellas mismas, sino por un tercero profesional de un método de resolución de conflictos basado en la autonomía de la voluntad de las partes, por el que uno o varios terceros designados por ellas directamente o siguiendo el procedimiento establecido en el convenio arbitral suscrito entre ambas, resuelve la controversia surgida en aquellas materias de su libre disposición (Ruíz Urdiales, 2018. p.9).

### **2.3 Factores que no permiten una cultura de paz**

Los principales factores que no permiten la consolidación de una cultura de paz, son las violencias existentes que engloban diversas acciones como las injusticias, exclusión, discriminación, homicidios, entre otros. Por lo que, esto no permite que la cultura de paz sea parte de la sociedad, por los malos hábitos que en ocasiones se reproducen desde el seno familiar, dejando el peso completo a la administración gubernamental, sin embargo esto es responsabilidad de todos los ciudadanos, sobre todo la concientización con la que cuentan, la capacidad y la inteligencia tanto emocional como de conocimiento, para aspirar a mejores actitudes, comportamientos, hábitos, considerando no afectar al prójimo. Es importante que si no se cuenta con estas habilidades, se visualice contenidos en internet que retroalimentan a su persona, de igual manera se encuentran cursos en línea para mejorar la inteligencia emocional, resolución de conflictos, etc, con el beneficio que son totalmente gratuitos.

Por otro lado, las violencias también son otro factor que implícitamente o directamente se reproducen, como la violencia cultural que se encuentran en los micromachismos que son la serie de frases de promover la violencia hacia la mujer como las siguientes: !Quién no te cela, no te ama!, !La peor enemiga de una mujer es otra mujer!, ¡pareces vieja!, son una de las diversas frases que se comunican en el día a día de la sociedad. Se considera la violencia simbólica en la comunicación a conductas fuera de lugar, incluso en los medios de comunicación, la desigualdad social a los factores como la violencia, son una serie de acciones que no permiten el crecimiento social, económico y de seguridad. Al estar presentes los factores mencionados, es complejo asegurar el bienestar de los ciudadanos, ya que tienen dificultades para tener una vida libre y digna de corrupción, desigualdades, inseguridad social, entre otras mil razones. Por ende, la

cultura de paz dentro de la sociedad es complicada de su desarrollo y de su falta de ejecución y apoyo al no erradicar con dichas acciones que no favorecen a la población.

### **2.3.1 Inteligencia emocional**

Como se mencionó anteriormente la inteligencia emocional, es otra causa más a la lista por la falta de mediación, está ayuda a la gestión de emociones de los adolescentes, la etapa que más requiere de dicha habilidad, ya que sin ella es imposible fomentar relaciones de respeto, empatía y tolerancia. Goleman (2010) considera a la ‘inteligencia emocional’ como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, para motivarnos a manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos; prácticamente la inteligencia emocional es la que permite desarrollar las habilidades como capacidades para emprender proyectos nuevos, sin ella habría un estancamiento o frustración, no habría movimiento hacia lo nuevo por el temor de que no funcione lo previsto, sin embargo, con ella a pesar de las adversidades se tiene el valor para la realización de los objetivos o metas de cada persona.

Se encuentran tres puntos importantes, para llevar una inteligencia emocional de acuerdo a Goleman (2010) plantea como primer punto a la autoconsciencia que consiste en entender , conocerse a uno mismo, así como conocer tu área de oportunidad, fortalezas y debilidades. Autocontrol como su nombre lo dice es tener control sobre ti mismo, gestionar tus emociones y motivarte a cumplir tus objetivos pese a las adversidades. Conciencia social y empatía: es la habilidad de desarrollar relaciones desde la empatía, que piensan los otros, y mostrar importancia por los demás. Finalmente, el último punto son las habilidades sociales que permiten el desenvolvimiento social desde la resolución de conflictos, liderazgo, etc.

Siguiendo la línea anterior, la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que tiene un individuo, para relacionarse asertivamente, sentir empatía por los demás, teniendo la motivación para ejecutar los propósitos propios, simplemente es la capacidad de conocerse y conocer a tus seres queridos; no obstante, es gestionar las emociones ante desafíos o situaciones de controversia, Goleman lo plantea como la capacidad para reconocer los sentimientos, propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas.

Los adolescentes con una mayor capacidad para manejar sus emociones son más capaces de afrontarlas en su vida cotidiana facilitando un mejor ajuste psicológico y teniendo así un menor riesgo de consumo abusivo de sustancias. En concreto, los adolescentes con un mayor repertorio de competencias afectivas basadas en la comprensión, el manejo y la regulación de sus propias emociones no necesitan utilizar otro tipo de reguladores externos (e. g., tabaco, alcohol y drogas ilegales) para reparar los estados de ánimo negativos provocados por la variedad de eventos vitales y acontecimientos estresantes a los que se exponen en esas edades (Fernández Berrocal y Ruiz Aranda, 2008 p. 229).

La inteligencia emocional es funcional no solo a la etapa adolescente, también para otros sectores de la población, esto debe de ser un requisito indispensable para enseñarse dentro de las instituciones escolares formales y no formales. Ya que tiene grandes beneficios como se explica en la cita anterior, es más probable de evitar el consumo de sustancias tóxicas, incluyendo las drogas y alcohol o de caer en circunstancias de vulnerabilidad para los jóvenes. Tienen una mejor toma de decisiones y por supuesto de criterio. Es importante mencionar a los adolescentes que los conflictos dentro, así como fuera del hogar son inevitables, todos tienen solución y en caso de ser mayormente graves, buscar ayuda con profesionales que le brinden el apoyo que necesite.

### 2.3.2 Autoestima

La autoestima es otra característica sustancial en dicha etapa, en realidad en todas las etapas del ciclo vital, esta se desarrolla desde la primera infancia y se intensifica conforme va pasando la edad. La importancia de la autoestima sana es enorme, de ella dependen la estabilidad emocional, decisiones, e incluso intereses, si el/la joven cuenta con una autoestima alta se ve reflejado en sus amistades, en su vestimenta y en su forma de relacionarse. Es el motor para realizar los proyectos de vida y escolares, uno de los factores que influye en una autoestima sana es la forma de relacionarse en familia, y que los padres de familia brinden la confianza dentro de ella, así como haber tenido los límites como normas necesarias que permitan fortalecer la confianza. Esta herramienta no solo permite que tengas paz consigo mismo, sino con su entorno social, familiar, etc. Es la autoevaluación que el individuo hace y mantiene en forma persistente sobre sí mismo; se expresa en una actitud de aprobación o reprobación e indica donde él se siente capaz, significativo, exitoso y valioso.(Montt y Ulloa Chávez ,1996, p.30). Es el elemento del individuo que necesita para aceptarse, amarse, aprovechar las fortalezas y dificultades con el fin de utilizarlas para su beneficio y éxito.

La autoestima tiene dos componentes : un sentimiento de capacidad personal y un sentimiento de valía personal, es la suma de la confianza y el respeto por uno mismo. Refleja el juicio implícito que cada uno hace de su habilidad para enfrentar los desafíos de la vida (para comprender y superar los problemas y de su derecho a ser feliz (respetar y defender sus intereses y necesidades) (Branden, N., y Wolfson, L.,1989, p.2).Es la capacidad que te permite la superación personal a partir de la confianza de sí mismo, de aceptarse, amarse tal cual con fortalezas y debilidades, de crear, mantener relaciones satisfactorias, sanas que concedan motivación, apoyo, respeto y afecto. Esto crea mejor ambientes de confianza para el individuo, mayores ganas de superarse y conseguir éxito, sin embargo, también se encuentran dificultades, altibajos que crea sentimientos de enojo, tristeza esto no significa que el mantenerse positivo y con una felicidad radiante es sinónimo de autoestima alta, ya que los conflictos e impedimentos son parte de la vida y los beneficios que otorga la autoestima alta es tener una mejor cara para resolver los problemas adversos de la vida.

Conforme a Branden (2021) considera que la autoestima va de la mano con las relaciones interpersonales, es decir, la autoestima si se encuentra sana hay más probabilidad de conseguir relaciones con respeto, generosidad y buena voluntad. En cambio, si se tiene autoestima baja se tiene vulnerabilidad y la manera para afrontar adversidades de la vida disminuye. Se tiene mayor influencia por sentir dolor que por experimentar alegría. La autoestima es la capacidad de considerarse apto para hacer frente a desafíos básicos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad.

### **2.3.3 Pensamiento crítico**

El pensamiento crítico se da a partir del desarrollo de las etapas de Piaget, conforme a su edad y madurez. El pensamiento crítico es aquel que se define como el razonamiento sobre un aspecto social, académico, entre otros, que te permite una mejor resolución de problemas, análisis, mejor desenvolvimiento en la sociedad, se tiene una mejor toma de decisiones y una regulación emocional. Esto significa que en el ámbito social se cuenta con mejores relaciones de amistad, el diálogo es predominante ante este pensamiento, la autorregulación para elecciones de vida son más asertivas y conscientes, por lo que es más probable el éxito para el proyecto de vida de las personas en general. Al respecto un estudio explica que existen tres categorías centrales en los estudiantes que logran el pensamiento crítico: la argumentación como proceso para describir los fenómenos de la realidad, la resolución de problemas que considera la solución de circunstancias y la metacognición que es la reflexión y la retrospección de sus propios procesos de pensamiento (Tamayo, Zona y Loaiza, 2015, p.113).

Al contar con dicho pensamiento la habilidad para resolver problemas, se manejan de mejor manera, ya que se cuenta con tolerancia, respeto, se piensa con inteligencia y se regulan las emociones para no aumentar los problemas. Los estudiantes de educación secundaria que utilizan el pensamiento crítico en su desenvolvimiento en la escuela adquieren múltiples habilidades; así por ejemplo se realizó una investigación en estudiantes de primer año de Nuevo León en México, sobre desarrollo del pensamiento crítico, habilidades de resolución de problemas, la emisión de juicios; observándose que son más solidarios, organizados, se sienten motivados a la superación personal, además de desarrollar la autoregulación y la metacognición



(Molina Patlán, Morales Martínez y Valenzuela González, 2016, p.21). Aunado a esto se desarrolla la habilidad para la solución de problemas, se emiten juicios con asertividad y respeto, la solidaridad es un punto a favor de los jóvenes que cuentan con el conflicto ya que tienen el tacto y empatía por ayudar al prójimo, tienen una motivación por cumplir sus metas, por lo que lo más importante es que existe una gestión emocional para distintos asuntos adversos junto con la metacognición que es la reflexión del pensamiento si es correcto o no.

Esta habilidad también proporciona una mejor toma de decisiones en relaciones de amistad, de lo que es sano y perjudicial para su persona, los factores de riesgo no están presentes o si lo están se cuenta con la reflexión si es útil en su vida, si brinda o aporta beneficios, el detenimiento es más común cuando se desarrolla este razonamiento crítico. Sin embargo, existen factores que entorpecen esta capacidad, por medio de las tecnologías de información que engloba el uso de dispositivos como celulares, computadoras, tablets y el consumo de las redes sociales y plataformas de música, entretenimiento principalmente, que otorgan contenidos banales sin aportes académicos o de cultura general ya que se muestra contenidos de estilo de moda, violencia, de humor, que ocasiona poco razonamiento, poca o nula empatía.

De acuerdo a estudios por la Universidad de Oxford (2016) el cerebro responde a estímulos que son de su agrado, le produce placer, como estar ocupado con videojuegos, estar en el celular, etc; estos contenidos lo único que generan son la producción de dopamina, que produce afectaciones en el córtex prefrontal asociadas al razonamiento. (Serrano Oceja y Solano Altaba, 2016, p. 654). También se encuentran contenidos con mayor relevancia, sin embargo, si no se cuenta con la supervisión de un adulto es poco probable que haya mejoras en los adolescentes que consumen estos productos. La dopamina es un neurotransmisor que se encarga del sistema nervioso y proporciona placer y relajación. En la cita anterior se menciona que al hacer uso de los dispositivos electrónicos y medios de comunicación se dispara la dopamina al realizar una acción que es agradable para el cerebro y por ende, se le da preferencia a ese tipo de contenidos que aquello que requiere de esfuerzo y dedicación. Es más sencillo visualizar videos en redes sociales, jugar videojuegos, que pensar, leer, reflexionar, el pensamiento crítico es un elemento fundamental en la adolescencia para evitar caer en situaciones de riesgo.

A pesar de ello, no solo produce dichos efectos en los adolescentes, también al consumir contenidos que no aportan nada al razonamiento, pensamiento, influye en el estilo de vida de los mismos, causando imprudencia en la toma de decisiones, compartiendo fotos que no corresponden a su edad, volviéndose alcanzable lo inalcanzable como acelerar su proceso de su etapa, queriendo aquello que no tiene pies ni formas, como el ser modelo para las niñas, viviendo de un sueño o para los jóvenes varones en su mayoría tener gusto por ser sicario como si fuera un motivo de ejemplo. Los medios al no saber utilizarse puede ser perjudicial para los adolescentes al reflejar lo que aprenden en ellos, pero por la falta de supervisión de sus padres y tener demasiada libertad estos son los efectos, asimismo, la falta de conciencia, razonamiento y pensamiento crítico.

#### **2.3.4 Tolerancia a la frustración**

La tolerancia a la frustración es un factor importante para la obtención de grandes proyectos, permite una estabilidad emocional, es la capacidad para afrontar contratiempos y tener una perspectiva neutral, sin necesidad de tomar postura agresiva o violenta. La baja tolerancia a la frustración se presenta cuando evitamos nuestros problemas en lugar de enfrentarlos. Pensamos que no podemos tolerar el malestar que sentimos y decidimos escapar de él. Se manifiesta cuando las personas quieren que las cosas se den tan rápidamente como sea posible (Leal y Contreras, 1998, p.2). Consecuentemente, la tolerancia es prioridad para el alcance de cualquier actividad desde simple hasta compleja, es un factor que permite el éxito, por lo que se debe de pulir porque no solo afecta asimismo, sino a los que conviven alrededor de la persona se vuelve compleja la interacción por el manejo de sus emociones, por dejarse guiar por sus impulsos y consecuentemente las relaciones no crecen se desvanecen por la falta de comunicación asertiva, escucha activa y los problemas son más propensos a presentarse y a aumentar.

En los modelos de familia se mencionó la importancia de los estilos de crianza con los hijos adolescentes y este es un tema que tiene amplia relación con la tolerancia a la frustración. Desafortunadamente en la actualidad se visualiza como los padres de familia ya no fomentan la tolerancia a la frustración, ya que desde la infancia se acostumbra a darles a manos llenas, cumpliendo con las peticiones de los hijos. Para Valiente Barroso, Marcos Sánchez, Arguedas Morales y Martínez Vicente (2021) en un estudio realizado en España encontró que a mayores niveles de tolerancia, la respuesta del adolescente se vuelve más asertiva, se presenta una mejor planificación y mayor recurso en la toma de decisiones, de la misma forma indica que a mayores niveles de estrés, la toma de decisiones se ve afectada, condicionando su respuesta, en ocasiones desbordando sus recursos, generando sentimientos de inseguridad y temor al fracaso.

Asimismo, es de gran importancia el manejo de estrategias y recursos para el manejo de la frustración y que esto no genere, tristeza, enojo o poca motivación para el cumplimiento de metas. De acuerdo a Mojonero y Bustamante (2019) una persona con pocas herramientas para tolerar la frustración ocasiona un bloqueo no solo emocional y psicológico, sino que no permite el entendimiento y la falta de reconocimiento de los desaciertos por dicha insatisfacción. Por lo tanto, una persona que tenga la capacidad de tolerar la frustración, elimina la autocondena por la autoaceptación, conociendo los errores y considerando las opciones que tiene para estar en paz y feliz a un largo plazo. Por ende, reduce problemas consigo mismo y con las personas que se encuentren a su alrededor es posible conocer los desaciertos, fortalezas y áreas de oportunidad sin juzgarse sino comprenderse, el aceptarse tal cual es beneficioso para su estabilidad psicológica y emocional logrando conseguir resultados exitosos. Conforme a Contini (2015) plantea que la tolerancia a la frustración es un factor fundamental en los individuos por lo que se convierte en directamente proporcional a la intensidad de la frustración, la frustración predispone a la agresividad, pero bajo determinadas condiciones Finalmente dicha característica es capaz de reconocer los errores de sí mismo, a pesar de generar enojo, decepción y otras emociones no tan positivas, conforme crece la frustración aumenta la agresividad todo depende de los hechos, sin embargo es necesario tener tolerancia hacia dicho impulso para una vida tranquila.

## **2.4 Educación para la paz**

La educación para la paz es un elemento importante del campo de la cultura de la paz, que se enfoca desde el ámbito educativo, tiene su finalidad en fomentar estrategias, planes y programas y a partir de ello generar un aprendizaje en temáticas como derechos humanos, resolución de problemas, valores y disminuir la violencia en espacios de población estudiantil y la sociedad en general. Conforme a Jares (2004) considera a la educación para la paz como el acto de proporcionar a los estudiantes valores entre los más significativos como la justicia, cooperación, solidaridad, desarrollo de la autonomía personal y la toma de decisiones. Los valores antitéticos que se definen por aquellos que perjudican a la sociedad como la discriminación, intolerancia, etnocentrismo, la obediencia ciega, indiferencia entre otros.

La educación para la paz es mucho más que un curso, es más que una materia de valores. Debe ser el contenido «transversal» de la educación. Pero este contenido no vendrá por sí solo ni tendrá un impacto real de cambio si no es a través de la voluntad política, decidida y expresa, de los gobiernos, de los parlamentos y de los consejos municipales. La escuela y voluntad política son dos grandes pilares pero no pueden actuar solos. En el mismo sentido deben actuar la familia, los medios de comunicación y la sociedad en general (Mayor Zaragoza, 2003, p.19).

Por esta razón la educación para la paz como se menciona anteriormente, no es una asignatura, o un curso escolar, es el elemento que se necesita para adquirir nuevos conocimientos con respecto a tolerancia, respeto y otros valores para convivir con armonía entre ciudadanos. Es el contenido que se debe de enseñar transversalmente, para un aprendizaje significativo de los estudiantes. Para considerar la ejecución de la educación para la paz se requiere del apoyo gubernamental, ya que ellos cuentan con el poder de crear nuevas políticas que coadyuven a que la sociedad con apoyo de la educación se fomenten y promuevan nuevas leyes, programas para el aprendizaje y enseñanza de nuevas formas de relacionarse con asertividad y tolerancia. Son parte fundamental los núcleos escolares y familiares, así como los medios de comunicación para afianzar mejores resultados . Para Mayor Zaragoza (2003) la educación es aquella que brinda herramientas para que las personas comprendan el mundo y las circunstancias complejas que ocurren en él, como la democracia se desarrolla, respetan los recursos naturales y hacen uso de

ello conscientemente, se implementan y ejecutan valores como la tolerancia para problemas y diferencias que ocurran en las personas, la justicia para circunstancias que lo requieran, respeto para la diferencia de opiniones, dejando de lado la violencia y poniendo como primer lugar la paz y la no violencia.

Dicho campo fomenta elementos necesarios para la sociedad, por medio de la concientización del mundo en el que viven, con sus virtudes y sus defectos, con violencia, corrupción, con el cuidado del medio ambiente, que también es de gran importancia, ya que es el lugar donde se habita, por ende requiere de cuidado con los recursos naturales; los valores fundamentales del campo son la tolerancia, el respeto y la justicia. En muchos casos, se considera que para promover la paz se necesita de la guerra, sin embargo esto es totalmente erróneo, se necesitan de estrategias que elabore el poder político, en casos donde, fomentan la seguridad por medio de más violencia, lo único que genera es mayor inseguridad, más agresividad, como se mencionó anteriormente, se necesitan de leyes que fundamenten seguridad pública, una cultura de paz, que pese a los conflictos se establezcan alternativas para solucionar controversias.

Finalmente, la finalidad de la educación para la paz es parecida a la cultura de paz, buscan que los ciudadanos tengan valores, desarrollen la concientización sobre su contexto incluyendo lo social, medio ambiente, relaciones humanas y lo más importante tengan las habilidades para convivir a pesar de las diferentes perspectivas; lo más importante que un elemento fundamental para establecer la cultura de paz es la educación, ya que por medio de la misma se enseñan hábitos, valores, se transforman paradigmas, se fomentan principios que ayude a la sociedad en fluir correctamente, atacando hábitos nocivos como la violencia u otros hechos que perjudica la convivencia de los individuos.

## 2.5 Política educativa para el fomento de la cultura de paz y mediación en México

En el ámbito educativo se encuentran principios que fundamentan que la educación se desarrolle en todos los lugares posibles, incluyendo marginados o alejados de la zona urbana. Sin embargo, también su preocupación es que se considere enseñar las asignaturas de pensamiento razonamiento matemático, habilidad verbal, todos los contenidos que permiten que los adolescentes, en este caso desarrollen habilidades no solo de formación educativa sino también de aprendizajes socioemocionales y de cultura de paz; pese a ello, no sólo en contextos escolarizados formales sino en todas las posibles contextos incluyendo las no formales e informales, esto con la finalidad de formar mejores ciudadanos y que la formación tenga inicios desde la infancia hasta grados mayores como la educación media superior.

Sin embargo, la población en este proyecto son los adolescentes, por lo que se sustenta en qué documentos oficiales se sustenta la mediación y la cultura de paz como *La Ley General de Educación* (3 de junio de 2019,) y el proyecto implementado en el Sistema Educativo Nacional de México llamado Nueva Escuela Mexicana que consiste en que la educación se implementa en el Estado-Federación, estados, Ciudad de México y municipios, incluyendo los organismos descentralizados con reconocimiento de validez oficial, su objetivo es que cada gobierno sea partícipe del proceso educativo y de que los recursos económicos se destinen para el cumplimiento de los criterios de la educación, la *Ley General de la Educación* establece promover la educación de modo integral, entre ellos se encuentra el artículo 15 del párrafo II, que menciona que la educación del estado tiene la obligación de:

Formar a los educandos en la cultura de la paz, el respeto, la tolerancia, los valores democráticos que favorezcan el diálogo constructivo, la solidaridad y la búsqueda de acuerdos que permitan la solución no violenta de conflictos y la convivencia en un marco de respeto a las diferencias (Ley General de Educación, 3 de junio de 2019, p.50).

Esto significa, que se debe promover a los estudiantes una cultura de paz que trae grandes beneficios como aprender a convivir a dialogar, a respetar y tolerar; los valores son fundamentales en la enseñanza de una cultura de paz como la solidaridad en cuestión de apoyar a las personas y que encuentren alternativas para la solución de conflictos sin llegar a la violencia. El que los adolescentes tengan lo antes mencionado, beneficia la manera de relacionarse con su entorno, tiene mejores relaciones de respeto y tolerancia, de igual modo eso demuestra la gestión de emociones por parte de los chicos y a futuro trae más beneficios como el aprender a convivir, a solucionar problemas y a tolerar diferencias de las personas con las que se rodee.

Aparte de la *Ley General de la Educación* se encuentra la Nueva Escuela Mexicana, es un proyecto que se implementa con el objetivo de educar integralmente a los estudiantes de la sociedad mexicana y ser un apoyo al Sistema Educativo Nacional, la prioridad es formar alumnos con pensamiento crítico, que sepan convivir, fomentar los valores, la ideología no es solo formar estudiantes, sino futuros ciudadanos que se establezcan en sociedad con respeto, tolerancia y los valores necesarios para vivir en sociedad. Los valores son base fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje para su posible armonía dentro de la nación, tomando en cuenta lo anterior, la cultura de paz junto con la educación hacen una correlación sustancial ya que no solo garantiza que exista educación obligatoria para toda la sociedad incluyendo las comunidades marginadas, sino que también es necesario que se enseñe dentro de las instituciones educativas a convivir, ya que normalmente se le da prioridad a las materias de conocimiento matemático, químico, de lenguaje verbal, etc. Sin considerar que no solo es importante aprender contenidos, sino se requiere también de habilidades socioafectivas para saber comunicar, escuchar, convivir. Dichas habilidades son base importante para que la violencia disminuya y el empoderamiento sea parte importante del currículum escolar.

En México las instituciones escolares ya cuentan con pequeños apartados en planes y programas de nivel básico para el fomento de cultura de paz para niños y adolescentes, en grados como secundaria cuentan con las siguientes temáticas sobre cultura de paz y resolución de conflictos en el libro de *Ética, naturaleza y sociedad* (2023) donde se encuentran asignaturas como historia, geografía y formación cívica y ética.

Tabla 2.02 Contenidos de cultura de paz y alternativas de resolución de conflictos de los libros de texto de 1°, 2° y 3° de secundaria.

1° de Secundaria	2° de Secundaria	3° de Secundaria
<p>1. Convivencia sin discriminación y racismo. ¿Cómo afecta la convivencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura de paz en los aspectos sociales. La familia, la escuela y la comunidad.</li> <li>• Relaciones interculturales basados en el respeto.</li> <li>• El respeto a los otros en una sociedad de culturas diversas.</li> <li>• Reconocimiento de la diversidad como base de relaciones diversas.</li> </ul>	<p>1. Distintas formas de resolver conflictos sociales y políticos ocurridos en México y América latina para generar estrategias de mediación desde la Cultura de Paz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La toma de decisiones desde la Cultura de Paz y la interculturalidad.</li> </ul>	<p>1. Espacios de participación para niñas, niños y adolescentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación de niños, niñas, adolescentes para construir comunidades.</li> <li>• Importancia de los espacios de participación juvenil.</li> <li>• Espacios y niveles de participación juvenil.</li> </ul> <p>2. El conflicto y la cultura de paz en la convivencia humana.</p> <p>3. Acciones para fortalecer la cultura de paz.</p> <p>4. Resolución no violenta de conflictos en México y América Latina.</p>

Tabla 2.02. Contenidos de cultura de paz y alternativas de resolución de conflictos en los libros de texto de 1°, 2° y 3° de secundaria adaptada de: SEP. (2023). *Ética, naturaleza y sociedades*. Primer grado de secundaria.. Conaliteg. pp. 302- 351. Copyright: SEP. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S1ETA.htm> SEP. (2023). *Ética, naturaleza y sociedades*. Segundo



grado de secundaria Primera edición .p. 222- 344. Copyright: DR. Secretaria de Educación Pública. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S2ETA.htm> SEP (2023). Ética, naturaleza y sociedades. Tercer grado de secundaria Primera edición .p. 226- 337. Copyright: DR. Secretaria de Educación Pública. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S3ETA.htm>

En el libro de primero de secundaria se menciona la importancia de convivir sin factores que impiden que se conviva con respeto, pero sobretodo sin racismo o discriminación ya que eso no beneficia que se culminen relaciones e interacciones con respeto y tolerancia. De igual manera se muestra la cultura de paz y la necesidad de enseñar dentro del seno familiar, comunitario y escolar; asimismo la importancia de fomentar el respeto por las diversas culturas que se encuentran dentro de la sociedad, así como la diversidad que existe y aprender a convivir con las culturas, costumbres y tradiciones; en el libro de segundo de secundaria consiste en reconocer las diferentes formas de resolución de conflictos que se encuentran a nivel social, político, escolar, etc, dentro de la sociedad mexicana y América Latina, a partir de ello cómo solucionar los problemas presentados, por lo que se proporciona una serie de sugerencias para la solución de controversias con apoyo de la mediación, se muestra los beneficios que conlleva dicha alternativa de solución de conflictos , como manejar el conflicto y las emociones para mejores resultados.En el tercer libro de secundaria contiene temas de convivencia para niñas, niños y adolescentes, que conozcan la importancia de aprender a convivir, que los niños y adolescentes tengan un panorama amplio de que en una cultura de paz también se encuentran conflictos, conozcan la manera de solucionarlos a través de una cultura de paz, sin violencia, tengan el panorama completo de qué tipo acciones se deben de realizar para conseguir una cultura de paz y no violencia.

Sin embargo, para el ámbito social se encuentran los centros PILARES que como se menciona, se comparten diversos talleres para la sociedad en general, con temáticas sociales como cultura de paz, habilidades sociales; educativas, como cursos de preparación para el examen de preparatoria, de matemáticas, física, entre otros, también se encuentran actividades deportivas, como zumba, baile, patinaje, box, entre otras actividades que permiten el desarrollo integral del individuo desde el aprendizaje de contenidos específicos hasta el progreso de habilidades sociales y deportivas; el taller de cultura de paz conlleva microcursos que tienen la finalidad de fomentar dicha cultura a través de actividades como el puntillismo, bricolaje en la creación de manualidades con material reciclado, etc.; las actividades con esta temática son de educación para la innovación y conciliación que tiene la finalidad de promover el pensamiento crítico y la corresponsabilidad en materia de conciliación, transformación de conflictos y ambientes de libre violencia en comunidades; (Gobierno de la Ciudad de México, [18 de noviembre de 2023]), a partir de ello se crean talleres, conservatorios, pláticas, campañas de equidad de género, violentómetros, y letreros promocionales y sensibilizadores (Gobierno de la Ciudad de México, [19 de enero de 2022]).

De acuerdo a lo anterior, está predeterminado la cultura de paz en los centros pilares y lo promueve a través de sus cursos, está incluida la conciliación y la transformación de conflictos pero no está agregada la alternativa llamada mediación con enfoque para adolescentes, por ende se tiene como objetivo que se promuevan una serie de estrategias de la mediación para la resolución de conflictos y no el uso de violencia y agresiones para la solución de la misma. Finalmente se encuentran cursos en línea, libros digitales de la mediación elaborados por el gobierno de estados de la República Mexicana como el Estado de México, que es uno de los estados más violentos, con delincuencia se pretende que con los cursos realizados disminuya la violencia y exista una mejor convivencia dentro de la sociedad y centros escolares.

## 2.5.1 EDUCA CNDH

Es un portal de la comisión Nacional de los Derechos Humanos que se encarga de brindar cursos y diplomados sobre temas que beneficia a la sociedad, que tengan conocimiento sobre sus derechos humanos, como solucionar conflictos y aprender a convivir, cursos que se enfoquen en la resolución de conflictos para adolescentes o incluso personas adultas se encuentran en el portal que los participantes pueden complementar su aprendizaje de la escuela junto con los cursos implementados en la página oficial ; los cursos con enfoque en la violencia escolar, resolución de conflictos y mediación junto con los derechos humanos son los siguientes : Acoso escolar, violencia escolar y en la escuela. La violencia, y en especial aquella que se desarrolla en el ámbito escolar, es un fenómeno creciente que preocupa a la sociedad en general, dado el impacto y trascendencia en la vida de la niñez y adolescencia. Saber reconocer las causas que propician los actos de violencia, así como las medidas idóneas que se deben tomar ante los mismos, es fundamental para garantizar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes desde una perspectiva integral.

Tabla. 2.03 Cursos de Comisión Nacional de los Derechos humanos	
Convivencia escolar desde la Perspectiva de Derechos Humanos.	La intervención pedagógica a partir de acciones basadas en la disciplina, la vigilancia han aportado en términos de la solución de los conflictos, aun convirtiéndose en medidas que fácilmente se revierten en mayores expresiones de abuso, agresiones, marginación y peligro.
Derechos humanos y violencia.	El estudio de la violencia como problemática social es fundamental para contribuir a la búsqueda de propuestas más firmes para su prevención y atención desde la perspectiva de los derechos humanos y la educación para la paz.
Derechos Humanos y competencia socioemocionales.	Este curso permitirá a las y los participantes analizar las competencias socioemocionales como un componente indispensable en la convivencia humana.

Mediación y Resolución Pacífica de conflictos.	Este curso permitirá a las y los participantes emplear la mediación como una herramienta que le permita transformar los conflictos de forma pacífica a través del análisis de los elementos del conflicto, la educación para la paz y derechos humanos y las habilidades de comunicación, contribuyendo a la construcción de una sociedad en la que los derechos humanos sean su fundamento ético
<p>Tabla. 2.03 Cursos de Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Adaptada de: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. [24 febrero 2024]. Cursos. EDUCACNDH. <a href="https://educa.cndh.org.mx/educacion/linea">https://educa.cndh.org.mx/educacion/linea</a> Derechos reservados CNDH.</p>	

Finalmente dichos cursos son los que permite que los adolescentes y la población en general se capaciten, se informen y desarrollen habilidades respecto a la gestión de emociones, resolución de problemas, pensamiento crítico, derechos humanos y aprender a convivir, hay diversas opciones para tener conocimiento de ello y ser mejores ciudadanos, personas, hijos, estudiantes, etc. La cultura de paz y sus alternativas de resolución de conflictos son necesarias para el desarrollo del adolescente y de la sociedad, es necesario que se fomente la cultura de paz y la no violencia para que la población adolescente principalmente tengan el conocimiento de negociar, de tener valores para que los núcleos cercanos se beneficien y encuentren opciones ante problemas en la vida. Por ello el siguiente capítulo, se explica la importancia de que los adolescentes tengan conocimiento de las alternativas de solución de conflicto existentes que pueden beneficiar las relaciones interpersonales haciendo hincapié en la mediación.

### **Capítulo 3. La mediación como alternativa de resolución de conflictos en adolescentes**

La mediación es una alternativa de resolución de conflictos que tiene la finalidad de brindar herramientas para la solución de problemas al público en general, sin embargo los adolescentes es la población en quien se enfoca el presente trabajo. La mediación conforme a Sepúlveda Montaña (2019) es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de negociación y arbitraje. Se define como el proceso mediante el cuál, los participantes junto con apoyo de personas neutrales, separen los problemas sistemáticamente, los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, para llegar a un acuerdo mutuo. La población se enfoca en los adolescentes se caracteriza por una población compleja por los diversos cambios que atraviesan en dicha etapa, también es importante recalcar que en esta edad, normalmente tienen actitudes de rebeldía, desafiantes y con poca regulación emocional. Por lo que al pasar por problemáticas con sus pares, familiares y amistades tienden a potenciar el conflicto, llevando a la exageración con respuestas agresivas o violentas. Finalmente, como se mencionó, la causa son una serie de circunstancias, como promover la tolerancia a la frustración, gestión de emociones, brindar herramientas de la resolución de problemas, supervisión y orientación de los padres de familia, entre otras.

La mediación de acuerdo a García Raga y López Martín (2010) en conjunto de estrategias educativas es un recurso que contribuye a la convivencia por medio de la preparación de los ciudadanos, a través de competencias cívico sociales, que da como resultado mejoras en las problemáticas que no solo se encuentran en las escuelas, sino también en la sociedad. A nivel educativo la mediación permite una convivencia con apoyo de otros recursos, de igual manera socialmente desarrolla habilidades cívico sociales que permiten el uso de la moral, empatía entre otros valores que se reproducen en los centros escolares y la sociedad. Los conflictos no solo ocurren en el hogar, trabajo, también en las escuelas y en las comunidades. Por ende, se requiere de valores, de relacionarse con respeto, de comunicarse asertivamente, de tolerar las opiniones diferentes a las de uno mismo.

La mediación es uno de los mecanismos alternativos de solución de controversias, donde las partes involucradas en un conflicto por sí mismas, o con la ayuda de un facilitador denominado mediador, encuentran la respuesta a sus diferencias de intereses.

(Chacón Garnica, 2019, p. 83).

La mediación agiliza el problema de las partes con apoyo del mediador, el cual cuenta con una postura neutral, que solo brinda ayuda, sin dar opiniones que favorezca solo a uno o ponerse en el lugar de alguna de las partes. Dicha herramienta aporta a las partes eficiencia por el uso de los elementos necesarios para llegar a un acuerdo por medio del uso de la inteligencia emocional, tolerancia y respeto. La cultura de paz es un factor que se encuentra detrás de la mediación y lo que ambas buscan es que la convivencia sea parte de la sociedad en general, los valores sean parte de la convivencia, que la violencia no sea una opción para atacar los conflictos, al contrario se disminuye con los medios alternativos de resolución de conflictos; la mediación se utiliza como última instancia al no contar con más opciones para la solución del problema, el mediador es el que apoya a las partes para facilitar el proceso.

La mediación de acuerdo con Pastor Seller y Huertas Pérez (2012) es un método de resolución de conflictos entre personas que se requiere de diálogo y respeto, permite que las personas acepten su responsabilidad de su comportamiento, el proceso del conflicto se transforme en armonía y de equilibrio emocional esto con ayuda de un mediador, tercera persona que guía el proceso. La finalidad es que a partir del diálogo, se tranquilicen los participantes involucrados en el conflicto y sientan alivio, dicha herramienta requiere de una comunicación fluida y asertiva que incluya responsabilidad para que cada uno de los involucrados la adquieran para darle solución al problema que trae como consecuencia que ambas partes tengan paz y equilibrio emocional. Para hacer uso de la mediación es importante considerar que corriente se va elegir, es decir, se le de prioridad los intereses, mejorar la relación y/o conseguir ganar la discusión a través de posesiones u objetos.

Los modelos de mediación son el enfoque de cómo se dirige el proceso de mediación, si desde un punto de apoyar los intereses o una perspectiva humana como basarse en mejorar la relación sin fracturarla, transformar el conflicto a una nueva historia o a una nueva oportunidad. Con anterioridad se mencionaron los tipos de modelo que se encuentran y a continuación se describen con mayor detalle:

### **3.1. Modelo de mediación Tradicional o Harvard**

De acuerdo con Marcelo Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal (2006) mencionan que el modelo se creó para que la negociación asistida sea parte del mismo, con la finalidad de llegar a acuerdos que elimine o concilie las diferencias. El rol del mediador es consolidar la comunicación y la orientación del proceso. Se distingue por el tipo de negociación colaborativa que su principal función es lograr un acuerdo con los intereses de las partes. Conforme a Hernández Ramos (2014) considera al modelo tradicional lineal como la fase inicial que procede de una clara estrategia de intervención mediadora, basada en la prevalencia, sobre cualquier otra línea de interacción entre personas, de la comunicación verbal directa.

Para una mayor efectividad, es posible separar a las personas (y sus problemas), lo que evita situaciones de tensión y culpabilización mutua de la situación conflictiva, siendo el propio mediador el mejor vehículo de transmisión de información y focalización de los intereses comunes y opciones de beneficio mutuamente consensuado (Hernández Ramos, 2014, p.70).

Finalmente el modelo se caracteriza por la negociación que sea colaborativa donde ambas partes contribuyen mediante una comunicación eficaz y asertiva, se trabaja a partir de la separación de las partes junto con sus problemas con el objetivo de minimizar los conflictos y solucionarlos. El objetivo de dicho modelo es trabajar con el problema como tal principalmente, sin la necesidad de ampliar los hechos a otro nivel, la negociación debe ser lo más colaborativa para llegar a su solución.

### **3.2 Modelo de mediación Narrativo**

La función del mediador es modificar las historias o narrativas construidas y elaborar “historias de la mejor forma posible” o “historias mejor formadas”. El mediador ayuda a percibir una realidad diferente desde las historias de cada parte, que crean una nueva realidad que deja a las personas libres (Munuera Gómez, 2007, p.89) Dicho modelo reestructura la narrativa del conflicto con la finalidad de observar todos los vértices y ángulos del mismo problema sin tapujos y de manera neutral. Para Suárez Henriquez (2017) el modelo narrativo es la capacidad de hacer ver las debilidades de cada una de las partes con el fomento del caos para dar comienzo a nuevas oportunidades para la creación de una nueva narrativa, facilitando exteriorizar las emociones, promueve la comunicación para una comprensión oportuna de las partes, finalmente es la realización de una nueva historia para hacer ver las debilidades del discurso de cada una de las partes a partir del fomento del caos para la apertura de posibilidades en la consolidación de una nueva narrativa.

- Se facilita la exteriorización de las emociones.
- Fomenta la comunicación aumentando el entendimiento de las partes.
- Se resume en formar una nueva historia para visualizar todas las posibles opciones que se pueden reestructurar, considerando las fortalezas y debilidades de los involucrados y formar una nueva historia. Con ello, se mejora la expresión de las emociones, sentimientos y la comunicación.

El modelo tiene la creatividad de formar nuevas historias, el problema se visualiza por medio de un espiral que permite llegar a un acuerdo a través de alternativas, su enfoque no es el resultado, sino el proceso a través de mostrar las emociones, se mejore la comunicación para entender a las partes, tomando en cuenta las fortalezas y debilidades para la creación de la nueva historia.



### **3.3 Modelo de mediación Transformativo**

La *mediación* de acuerdo con Bush y Pope (2008) es un proceso en el que un tercero colabora con las partes del conflicto para coadyuvar al cambio de la forma de relacionarse, pasar de lo negativo a lo positivo y sobre todo constructivo, para la exploración sobre posibles opciones para la resolución del conflicto. Para ello se considera que el rol del mediador ayude a que el conflicto se transforme con el uso de fortalezas y debilidades, perspectiva, comunicación y toma de decisiones, los objetivos principales del mediador son el fomento del cambio de revalorización, que significa considerar o valorar el conflicto en todo su esplendor, con apoyo de la deliberación en la toma de decisiones de las partes. La finalidad principal de la Escuela Transformativa conforme a Hernández Ramos (2014) es modificar la relación entre las partes, por lo que no se pone tanto énfasis en obtener un acuerdo, aunque por supuesto este sea el objetivo final a alcanzar, pero su logro es examinar como una suerte de consecuencia de esa nueva situación producida entre las partes, como resultado de la transformación producida en la relación existente entre las personas mediadas. El acuerdo sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro (“outside”) y de sí mismos (“inside”), esto conlleva en no darle una única prioridad al acuerdo o solución que se tenga, sino también a mejorar la relación con la parte involucrada, siendo consciente de sus sentimientos e intereses propios y de la otra persona para que en un futuro la relación no se fracture por problemas que se tienen anteriormente, el transformativo es un modelo humano que se preocupa por las personas, por su relación, por mejorar la comunicación y como su nombre lo dice transformar las circunstancias para bien.

Por otro lado, se encuentra otro enfoque se le da a la mediación desde un punto de vista escolar, la mediación escolar es otra modalidad que como su nombre lo menciona se ejecuta en instituciones educativas con la finalidad de brindar herramientas y alternativas para la solución de conflictos. También se recurre a la mediación para empoderar a los estudiantes desde nivel básico (secundaria), hasta nivel superior. Conforme a Márquez Algara (2018) la mediación escolar es un diálogo entre dos o más personas, los mediadores no intervienen en la resolución del problema, pero están presentes para ayudar al proceso, son intermediarios que apoyan por medio de preguntas para que las partes involucradas sean quienes le den solución al problema.

A partir de ello, los estudiantes tienen la facilidad y las opciones para resolver los conflictos, no solo con sus pares, también con sus profesores. Los objetivos de la mediación escolar son, resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia no han podido ser manejados por las partes implicadas, la mediación facilita que los conflictos sean resueltos y no simplemente quede vigente el problema sin un posible arreglo, brindar la participación de los miembros de la comunidad, es importante para que la comunidad sea partícipe ante problemas que se presentan para crear comunidades armoniosas, de convivencia y respeto, asimismo que las intenciones del alumnado y profesorado utilicen alternativas diferentes a la violencia, enseñar habilidades de resolución de conflictos. Las habilidades para solucionar conflictos son fundamentales no solo para aprender a convivir en la escuela, sino también en la familia, con sus pares y en la comunidad, ya que facilita la convivencia y las faltas de respeto disminuyen, mejorar la convivencia, esto significa que mejora la convivencia por aprender a relacionarse, a respetar las diferencias y a ser tolerante, reducir los niveles de violencia. Al llevar a cabo las opciones da como resultado una disminución de violencia y una mejora en la convivencia dentro y fuera del aula y escuela.

La mediación escolar es de gran importancia para el uso de ella no solo en escuelas, sino en todo contexto como la familia, la comunidad o en el ámbito jurídico. Los conflictos son parte de la convivencia, de relacionarse con personas, de los desacuerdos que surgen en la comunicación, por ello, es una herramienta que disminuye la violencia, ya que no solo se utiliza el diálogo, se intercambian perspectivas, ideas y sentimientos, sino se mejora la participación y por ende mejora la convivencia. Es posible que los objetivos de la mediación escolar se implementen en las comunidades o en otros ámbitos que se necesite, solo es cuestión de realizar una adaptación para que se ajuste a las necesidades. También se encuentran los principios de mediación, se utilizan para que la ejecución sea exitosa y efectiva. Cada uno de los principios facilita la comprensión del conflicto para su posible solución, conocer las posturas de las partes para que el mediador tenga conocimiento de ello, así como las dudas respecto al problema, además el mediador les puede brindar ciertas alternativas para reparar la situación. Los principios conforme a Iungman (1998) que se requieren para una mediación efectiva son cinco:

1. Entendimiento y apreciación de los problemas que confrontan a las partes. Este primer paso es importante ya que se debe de comprender el problema de tal modo de conocer las posturas de las partes.
2. Dar a conocer a las partes el hecho de que el mediador conoce y aprecia sus problemas. En este punto las partes mencionan su postura, intereses, etc frente a la otra persona involucrada.
3. Creación de dudas en las partes acerca de la validez de las personas asumidas con respecto a sus problemas.
4. Sugerencia de enfoques alternativos que puedan facilitar el acuerdo. Las partes son las que deciden qué opciones elegir, el mediador sólo apoya en que los involucrados tomen una decisión sin imponer.
5. El mediador es la persona que no actúa como juez, ni tiene postura autoritaria ni de imposición, el tiene el objetivo de conducir a una audiencia cara a cara con los confrontados por medio de habilidades de escuchar, preguntar y crear opciones ayudando a las partes a elaborar sus propias soluciones para el conflicto.

Dichos principios facilitan que el problema se entienda y los sentimientos de los involucrados también sean parte importante y no se deje de lado. De acuerdo a todo esto, el mediador cuenta con un contexto amplio a partir de todo lo comentado y debatido, tendrá las herramientas y sobre todo la información necesaria para brindar sugerencias con respecto a la solución del problema. El mediador es la persona que se involucra al ser oyente del problema, haciendo uso de la escucha activa y otras habilidades que le permiten una mejor labor.

### 3.4 Fases de la mediación

Las fases de la mediación funcionan para saber los momentos y pasos de la mediación de manera sistemática. El modelo que más se adapta a lo educativo es el transformativo. Conforme a Torrego (2000) las fases quedan de la siguiente manera:

Premediación	Consiste en la reunión de las personas involucradas en el conflicto por separado, para que se tenga la ventaja de la liberación de sus emociones. Es el primer contacto que se tiene con los mediadores y cada una de las partes. Se explica el proceso de mediación y la realización de un relato conforme al conflicto y sus consecuencias.
Entrada	Se hacen las presentaciones y la explicación de las condiciones y reglas para la ejecución de la mediación.
Cuéntame	Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
Situar el Conflicto	El conflicto se analiza, considerando los aspectos de las partes expuestas. Se puede solicitar las aclaraciones.
Buscar Soluciones	Se hace un intento de buscar nuevos enfoques para llegar a una solución. Los mediadores solicitan a las personas involucradas en el

	conflicto que elaboren un torbellino de ideas para las posibles soluciones.
El Acuerdo	Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.
Tabla 3.01. Tipos de violencia. adaptada de Torrego, J.C (2000). <i>Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores</i> . Madrid: Narcea.	

Las fases permiten un orden para brindar apoyo por medio de la mediación y la descripción concede la forma de su realización. La mediación debe llevarse a cabo hasta el final, hasta que se consiga ahondar en el problema y tomar decisiones al respecto. Todas las partes implicadas deberán participar en cada fase establecida con el fin de llegar al fondo del problema. No debe interrumpirse el proceso, de lo contrario, aquello que parece resuelto puede volver a surgir con el tiempo (Pérez de Guzman Puya, 2008, p. 83). La mediación se resuelve siempre que se cubra desde un inicio hasta el fin del mismo, se respete las fases y el modelo de la mediación. La comunicación como se ha mencionado es fundamental en la resolución de controversias al igual que la participación de cada una de las partes. Es muy importante que se resuelva al pie de la letra para que no surjan de nuevo posibles problemáticas. Sin embargo, de acuerdo a Márquez Algara (2018) considera que existen 6 pasos donde se describe de manera similar a las fases de Torrego, como se planteó los pasos de la mediación da una mejor experiencia para la disolución de los conflictos, se tiene resultados eficaces. Se describe de la siguiente manera:

- A. Bienvenida: Se presentan las reglas por parte del mediador que consisten en:
- B. Querer resolver el conflicto, la finalidad de la mediación es justamente la resolución de los problemas, donde los mediados sean las personas que tengan la disposición de solucionar los hechos, sin ninguna condición o imposición.
- C. Decir la verdad: es un valor indispensable en dicho proceso ya que promueve una mejor comunicación, confianza para resolver el conflicto, facilita la mediación sin obstáculos, al menos no de sinceridad..
- D. Escuchar sin interrumpir, la escucha activa aplica en la mediación tanto para los mediados como para los mediadores, el escuchar antes de opinar es una característica que normalmente se lleva a cabo, sin mencionar las dificultades que ocasiona, es importante tener la capacidad de escuchar con debida atención para llegar a un acuerdo.
- E. Ser respetuoso, no poner sobrenombres o apodos, ni pelear, ni decir groserías. El respeto es otro elemento fundamental para la solución de los problemas, ya que sin él es imposible solucionar los hechos.
- F. Comprometerse a realizar lo que se acuerde. El compromiso por cumplir los acuerdos es necesario para evitar que haya una segunda vez, la mediación tiene la finalidad de que se repita el conflicto por el mismo motivo para ello se requiere de firmar el acuerdo y evitar posibles problemas en un futuro.

Las reglas garantizan que la mayoría de problemáticas se pueden solucionar siempre que se lleven a cabo los puntos, ya que no sólo mejora una solución armoniosa, sino se tiene un control para poder realizar la mediación. El respeto, la comunicación y la tolerancia son los elementos principales para poder entender el conflicto, los sentimientos de las partes, tener la capacidad de razonar antes de que la emoción se apodere de la persona. Las fases de la mediación se describen como las situaciones o pasos que se debe de llevar al aplicarlas y quedan de la siguiente manera:

1. Cuéntame. Contar la Situación. En esta etapa se caracteriza por mencionar los sentimientos y la versión de las partes. Como primer punto se decide quién habla primero, el que tenga postura agresiva queda como primero en hablar y mencionar el motivo de su enojo, esto con la finalidad de calmarlo. Posterior a ello, se le permite a los involucrados que comenten la situación de cómo se sienten y la razón del conflicto, cada parte en su tiempo establecido, tiene que comunicar todo lo que provocó el problema.
2. Aclárame. Hacer alguna pregunta para entender el problema. En dicha etapa los mediadores tienen la labor de realizar preguntas, con apoyo de estas tienen más información, consiguen que sus compañeros tengan una mejor reflexión del panorama del conflicto. De igual manera, es posible agregar preguntas cerradas que se contesten con un 'sí' o un 'no', esto de acuerdo con el mediador como realizar el proceso de mediación.
3. Buscando soluciones a través de la lluvia de ideas. A partir de esta etapa, es posible brindar opciones o mejor dicho una lluvia de ideas para la solución del problema para que la perspectiva de ambas o más partes, visualicen el panorama del conflicto desde todas sus vertientes. El fin de dicha actividad es que las personas involucradas distingan las diversas alternativas para la solución del problema.
4. Analizando alternativas se decide la solución. En esta etapa el mediador es el encargado de ayudar a las partes con las alternativas. Dentro de dicho proceso hacen uso de una técnica llamada MAAN ( Mejor alternativa a un Acuerdo Negociado) y PAAN ( Peor Alternativa a un Acuerdo Negociado) que facilitan el acuerdo de la toma de decisiones, al elegir la opción más viable viendo sus desventajas y ventajas buscando la que beneficie a ambas partes.
5. Firmemos el acuerdo. Definición del acuerdo. Al llegar a una solución, los acuerdos deben ponerse por escrito para que se tenga el compromiso y evitar futuros conflictos. Se debe asegurar el mediador que se cumplan los acuerdos y sobre todo que estén conformes los involucrados. Finalmente es necesario considerar los siguientes puntos.

Resolver el conflicto de manera inmediata, con la finalidad de no caer en titubeos y si las partes ya cuentan con el visto bueno de solucionar el conflicto, se recomienda que se arregle lo más pronto posible, al momento de crear el acuerdo y firmarlo; cubrir todos los temas que se hayan suscitado entre los compañeros que alcanzaron un acuerdo, es importante que antes de darle fin al problema se hayan abordado todos los temas y dudas que se hayan suscitado en el proceso; referirse a todas las partes, que tienen que ver con el problema, las partes deben ser partícipes de la situación conflictiva, pueden ser dos o más y deben involucrarse en el proceso de mediación para una solución; evitar que sucedan conflictos similares en el futuro, es necesario que al firmar el acuerdo se comprometan a no repetir hechos similares en otra ocasión; asegurar que el acuerdo sea realista y que satisfaga a todas las partes, se recomienda que se pongan sugerencias y puntos que ambas partes sean capaces de seguir, que no caiga en puntos utópicos; señalar en forma clara y breve lo que cada parte debe hacer, cuándo y cómo deben hacerlo; especificar cantidades, fechas y acciones.

Es importante que estos puntos se ejecuten y se respeten para contar con un antecedente y las pruebas necesarias justo para evitar futuros conflictos Asimismo se sugiere que se eviten términos no cuantificables como los siguientes: razonable, adecuado, frecuente, todo punto debe cuantificarse, es decir que los parámetros se cuantifiquen para avalar los acuerdos y se implementen en total orden; incluir planes de contingencia si el acuerdo no resulta, si necesita modificarse o negociarse nuevamente; se firma el acuerdo y se solicita discreción de las partes, los puntos anteriores son fundamentales para ejecutar la mediación porque se consideran pautas de complementación para que el conflicto no se torne en hechos violentos o de mayor grado que implique otros recursos judiciales. La mediación es la opción que se utiliza en hechos que se necesita para apoyo tras una controversia entre una o más personas involucradas, es la opción a elegir para dialogar, comunicar los inconvenientes, escuchar la otra parte y llegar a una solución.



### **3.4.1 Herramientas del mediador**

El mediador tiene la obligación de contar con habilidades de comunicación eficaz, que permita una mejora en el proceso del arreglo del conflicto, analice detenidamente y cuidadosamente el problema que se está abordando, con la finalidad de apoyar integralmente el conflicto, tenga postura independiente, sin prejuicios y estereotipos ya que esto entorpece el procedimiento. Asimismo es de gran importancia que tenga conocimiento de temas en general para que su apoyo sea posible y eficaz. La inteligencia emocional, gestión de emociones y autocontrol son elementos fundamentales que no deben de faltar, pues el mediador es el que debe de ayudar a arreglar el problema, no involucrarse con opiniones, con la frustración de no ayudar debidamente o arreglar el inconveniente. De igual modo es necesario considerar que el perfil del mediador tenga conocimientos en cuestión de mediación, en relaciones interpersonales, relaciones de pareja, mediación, negociación, conflictividad, impacto social, entre otros (Guillén Gestoso y León Rubio, 2004, p. 122). Esto con la finalidad de que se tenga una mejor ejecución en el proceso de la mediación, también se tenga un mejor desenvolvimiento junto con la complementación de los aprendizajes previos con respecto a la mediación, aunado a esto a las relaciones interpersonales, ya que normalmente es donde ocurren conflictos desde el ámbito laboral hasta sentimental y de amistad. Por ello, se necesita un poco de esta experiencia en dicha área, ya que se brinda un mejor servicio; el perfil de un mediador debe ser:

Tabla 3.02. Perfil del mediador	
Flexible	Tolerante al cambio y la diversidad
Responsable	Empático
Creativo	Asertivo
Neutral e imparcial	Con compromiso social
Tabla 3.02. Perfil del mediador. adaptada de. Sepúlveda Montaña, I. (2019). Mediación escolar. Hacia una educación emocional y pacífica. Porrúa .p. 76. copyright: Sepúlveda Montaña Isabel	

La flexibilidad es un pilar indispensable en la mediación, ya que sin ella no es posible la solución del inconveniente de los involucrados, a partir de ella se brindan alternativas y opciones para llegar a un acuerdo. La responsabilidad conlleva compromiso al brindar apoyo a sus mediados, por lo que es un valor fundamental para ejecutar la mediación, tolerancia al cambio y la diversidad, la tolerancia es otro factor sustancial en la mediación ya que sin ella el problema aumenta, al no contar con un mediador que gestione sus emociones y se deje llevar por sus impulsos, la empatía es otra característica con la que cuenta el mediador se pone en los zapatos de las partes para poder sensibilizar con los mismos, la creatividad y asertividad, aumenta la perspectiva del mediador pues permite que con ambas se tenga la innovación para crear posibles alternativas, nuevas formas de apoyar a las personas, la neutralidad es un factor que ayuda a no tener preferencia por alguna de las partes y finalmente el compromiso social de apoyar a la comunidad ya sea de vecinos, escolar, familiar, etc para mejorar las relaciones, la forma de convivencia, de enseñar a que tengan tolerancia ante posturas diversas, entre otras. Los siguientes puntos de acuerdo a Lozano Sánchez y Vives Varela (2012) el mediador es el que debe de ejecutar en el proceso de mediación:

Trabajar en la imparcialidad, esto permite que no se emitan juicios sobre si es correcto o incorrecto los hechos de cada una de las partes. Es importante no imponer decisiones por parte del mediador, la postura del mediador es neutral e imparcial; mantener una escucha activa, los sentidos del mediador deben estar activas, especialmente la escucha en la mediación, para entender los sentimientos e identificar información de las personas involucradas; mostrar habilidades de comunicación para un diálogo claro, asertivo; el parafraseo es necesario para que las partes se sientan escuchados por lo que también la realización de preguntas se tiene un mayor panorama y mayor información. Asimismo contar con herramientas para llegar a un acuerdo como el sentido de la creación de ambientes seguros y de confianza, brindar los beneficios de la resolución de conflictos, intereses alternativos y compromisos; las técnicas y estrategias son indispensables para momentos de dificultad durante la mediación, es decir, que las partes se dejen llevar por la emoción y la empatía: se caracteriza por el sentimiento de ponerse en el lugar del otro, de comprender el comportamiento y sus necesidades de la otra persona.

De igual modo se necesita de creatividad para manejar cada mediación como un proceso único. La creatividad es útil para la creación de alternativas para la solución de los problemas acompañado de una buena comunicación. Mantener la información que surge durante la mediación con debida confidencialidad. El mediador tiene la labor de informar a las partes de los acuerdos deben de tener confidencialidad antes de que comience el proceso. Poseer un interés genuino en el proceso de mediación. El compromiso es fundamental junto con el reconocimiento de que los procesos de mediación no siempre tienen éxito. Respetar los diferentes puntos de vista con la finalidad de promover respeto y tolerancia ante disputas entre las partes. Autoevaluar la propia actuación. Los errores son parte del proceso, sin embargo, es necesario buscar la mejora de la práctica y mantener una actitud de preparación constante.

Es importante que el mediador conforme a Pérez Guzmán y Pérez Serrano (2011) evite formular demasiadas preguntas ni demasiados ‘porqués’, ya que no facilita el proceso, su prioridad es ser conciso sin tantos rodeos, discutir con las partes se debe evitar lo mayor posible, ya que su función es ayudar a resolver los hechos, emitir juicios, su perfil es ser imparcial y evitar ser prejuicioso, ya que como se menciona su rol es ayudar no hacer del problema un problema mas a la lista, dar consejos, los consejos se evitan totalmente, lo unico acercado a ello son las recomendaciones que realizan al final del proceso de mediación, amenazar a las partes, provocar mayores problemas es algo que debe de evitar a toda costa el mediador, asi como forzar una reconciliación los mediados deben tener la voluntad para la solucion del problema, imponer la mediación, la mediación se brinda porque las partes solicitan apoyo para la resolución de conflictos, abordar los conflictos públicamente es otro error que se debe de impedir, provocar a ninguna de las dos partes, reaccionar temperamentalmente.

El mediador es la persona que brinda apoyo y conforme a lo mencionado anteriormente debe evitarlo en el proceso de la mediación ya que formular en exceso preguntas produce confusión, se debe dar un seguimiento, un guión que vaya creándose conforme al diálogo entre las partes, la discusión, emitir juicios y dar consejos con las personas involucradas queda totalmente prohibido pues su función es ayudar no complicar el proceso. El mediador no tiene ningún tipo de poder de decisión, su función es la de orientar y servir de catalizador en un proceso de negociación entre las partes. Tiene que tratar de que se llegue a un acuerdo satisfactorio. No se debe captar su inclinación, a través de manifestaciones del comportamiento verbal o no verbal. Debe mediar en la disputa para llevar la mediación a buen término (Pérez de Guzmán Puya, 2008,p. 85).El amenazar, forzar una reconciliación no va con el objetivo del mediador pues debe de tener una postura neutral para agilizar el procedimiento. La mediación pese que es una alternativa de resolución de conflictos no se debe imponer, ni forzar, los involucrados tienen que tomar la decisión de forma voluntaria si la necesitan. Por ética los mediadores tienen la tarea de ser discretos en el problema que atiendan, por lo que se restringe que los conflictos sean abordados públicamente. La provocación y la poca inteligencia emocional son características que no deben de portar para la función del rol que están ejecutando.

Tabla 3.03. Proceso y rol del mediador

Proceso de mediación	Tareas del mediador	Habilidades
<p>1. Apertura</p> <p>2. Bienvenida</p> <p>Establecimiento de los objetivos de mediación</p>	<p>1. Saludo y bienvenida</p> <p>2. Presentación del mediador.</p> <p>3. Introducción al proceso de mediación.</p> <p>Explicación de la naturaleza de la mediación y del papel del mediador.</p> <p>4. Principios de la mediación: imparcialidad, flexibilidad y confidencialidad.</p> <p>5. Proceso a seguir; posibilidad de sesiones privadas y de toma de notas.</p> <p>6. Reglas de interacción y convivencia.</p> <p>7. Aclaración de dudas de los mediados.</p>	<p>1. Establecimiento del rapport.</p> <p>2. Establecimiento del encuadre.</p> <p>3. Manejo de sentimientos y emociones.</p>

En la tabla anterior se simplifica el proceso de mediación incluyendo su descripción que consiste en la bienvenida de los mediados y los objetivos implementados para que tenga un orden. Las tareas del mediador se complementan con el proceso que se repite de nuevo la bienvenida, se presenta el mediador con la finalidad de que lo conozcan sus mediados, se continúa con la introducción que tiene relación con la presentación de objetivos y del porqué de la mediación junto con la finalidad para qué sirve la mediación, los principios de la mediación se mencionan que el proceso debe de ser confidencial, es decir debe de contar con total discreción, tanto para el mediador como para los mediados. La imparcialidad que denota que no debe de tener una postura hacia alguna de las partes, debe de mostrar neutralidad. Hacer notas por parte del mediador es importante para ajustar los hechos y se tenga las anotaciones para que el mismo pueda intervenir neutralmente y establecer preguntas en el momento indicado. Las reglas son parte fundamental en caso de que alguna de las personas involucradas, que se encuentre respeto y diálogo para abordar el problema. Finalmente la última tarea del mediador es que se aclaren dudas que se presenten en el proceso.

Las habilidades son aquellas que sirven para que sea eficaz el proceso de mediación, una de ellas es el establecimiento de *rapport* que consiste en el comportamiento lo más posible natural, sin forzar nada, esto ayuda a que los mediados y el mediador crean en una o ambas de las partes o entre ellos mismos. Para lograr el *rapport* se necesita como primera instancia una conversación de respeto, incluyendo la entonación, volumen, etc. La entonación con el interlocutor resulta de mucha ayuda. Romper el hielo, establecer la empatía y una comunicación asertiva son determinantes para la fluidez del proceso de mediación (Secretaría de gobierno del Estado de México, 2020, p.109). El *rapport* es la herramienta de interacción social que tiene como finalidad brindar confianza a los mediados, que tengan una comunicación fluida con respeto y entendimiento. Por ello, se afirma que el éxito de la mediación está estrechamente relacionado con la construcción de *rapport* entre los miembros que participan en el proceso (Riera Adrover y Casado de Staritzky, 2019, p.157). Es necesario que se muestre cordura, respeto y tolerancia al momento del proceso de mediación, junto con una comunicación asertiva para el beneficio y éxito de los mediados.

Se recomienda que al elegir los mediadores conforme a Ortega y Del Rey (2002) cuenten con las siguientes características para que lleve un buen funcionamiento del rol:

1. Debe ser una actividad voluntaria y deseada por el candidato/a.
2. Deben ser consideradas las actitudes y habilidades sociales.
3. Son importantes actitudes de solidaridad y capacidad de diálogo.
4. Es necesaria la disponibilidad de tiempo, tanto para el entrenamiento como para el desarrollo de mediaciones futuras.
5. Es interesante que el potencial mediador/a sea un chico/a bien aceptado socialmente
6. No es exigible la condición de líder, pero sí la de ser una persona que goza de aceptación social.
7. Es muy recomendable un buen nivel de autoestima o el reconocimiento de que es importante luchar por ello.
8. Es exigible la aceptación de las características y normas básicas del programa institucional de mediación.

Las funciones del mediador favorece que cuente con el perfil adecuado, permite que la mediación se ejecute eficazmente, la personalidad y la forma de comunicarse es muy importante ya que debe de contar con las habilidades necesarias para apoyar a sus mediados y no se vea afectado el proceso. La empatía, tolerancia, respeto, comunicación asertiva , escucha activa son características con las que debe de contar el mediador para que el proceso fluya de mejor manera incluyendo que sea agradable para las personas, su autoestima debe estar equilibrada para apoyar a terceras personas.

### 3.4.2 Alcances y límites de la mediación

La mediación, como cualquier otro Método Alternativo de Solución de Conflictos, tiene límites en su ejecución. Si el conflicto ha escalado hasta la violencia y se han cometido conductas antisociales, no se deberá someter a las partes a procesos de mediación escolar debido a la diferencia de poder entre las partes. En estos casos será mejor llevar a cabo procesos restaurativos (Secretaría de Gobierno del Estado de México, 2020 p.157). Por ende, determinados conflictos o las características personales de las partes que demandan el servicio de mediación desaconsejan el uso de la mediación. Debemos tener presente que cuando se trata de conflictos destructivos la vía penal es la adecuada y debemos recordar que partes es insalvable no se debería mediar (Viana Orta, 2014, p.88). Finalmente, esto significa, que no en todos los casos se usa la mediación, hay ciertos límites que no permite su uso, como llegar a motivos de violencia física o de otra índole, un conflicto no es mediable sino se lleva a cabo lo siguiente:

- A. Si no se cumplen los principios de la mediación.
- B. Cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- C. Cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes. Un ejemplo son los casos de maltrato continuo de un compañero a otro.
- D. cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables, por ejemplo, situaciones de desorden incontenible en el aula (Márquez Algara, 2018, p. 236).



Es fundamental que se respeten los parámetros de la mediación ya que sino es imposible mediar el conflicto. Otro de los puntos que no permite llevar a cabo la mediación principalmente en las instituciones educativas es ser autoritarios y hacer uso únicamente del reglamento, eso no permite que exista un diálogo por lo que es imposible ubicar y guiar a los involucrados para una resolución de problemas. Además en situaciones como la violencia no es posible la mediación o en casos extremos como un desbalance en circunstancias de poder. Finalmente, cuando los problemas no son entre individuos, es decir, en la competencia de intereses o en casos donde el conflicto no tiene negociación alguna.

### **3.5 Elementos y habilidades que necesitan en el proceso de mediación**

Son elementos que se necesitan durante el proceso de mediación los mediados y los mediadores, es decir una comunicación fluida y asertiva para mantener el diálogo, asimismo, una escucha donde pongan total atención los involucrados así como a la postura, tono de voz y toda la comunicación verbal, paraverbal y no verbal que se mencionan a detalle a continuación.

#### **3.5.1 Escucha activa**

La escucha activa es el medio para prestar atención acerca de lo que una persona está mencionando, considerando su comunicación verbal (mensaje), comunicación no verbal (sus gestos, posturas, etc), comunicación paraverbal (entonación), cuando se escucha un mensaje se usan todos los sentidos, se está abierto a todo lo que se menciona. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. Evitamos las distracciones y apartamos nuestros pensamientos de la mente para concentrarnos totalmente en la escucha. Se requiere realizar un elevado esfuerzo mental y una gran inversión de energía (Ortiz Crespo, 2008, p.13). Considerando lo anterior potencia la escucha, esto reconforta al emisor, ya que siente el apoyo, a comparación de solo oír, donde no se presta la atención adecuada, es una escucha totalmente superficial, sin tomar en cuenta los sentimientos en la forma en que se brinda el mensaje, la entonación y/o la postura.

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas (Hernández Calderón y Lesmes Silva, 2018, p. 84).

Dicha escucha requiere saber entender, teniendo empatía por el otro, la escucha activa se complementa con la comunicación asertiva, al enunciar el mensaje con tal comunicación se incrementa la atención hacia el emisor pues se dice de forma respetuosa, con un tono adecuado, sin necesidad de usar mensajes o entonaciones agresivos. Esta habilidad de escuchar es un elemento que no solo los adolescentes lo necesitan, sino la población en general, ya que normalmente se escucha para contestar sin analizar lo escuchado, como en casos de peleas o discusiones, si de verdad se lleva a cabo la escucha activa la sociedad tendría menos violencia por peleas insignificantes, que se pueden solucionar sin amplificar los hechos. Sin embargo, el motivo del tema de la resolución de conflictos junto con todas las herramientas y elementos mencionados en el presente trabajo se complementan, no solo para brindar alternativas para la solución de controversias, sino de proporcionar principios para disminuir la violencia en situaciones donde se puede solucionar con mayor facilidad y evitar hechos violentos. Conforme a Callealta y Muñoz (2014) es necesario que para que se establezca la escucha activa, el mediador debe llevar a cabo las siguientes pautas:

1. Escuchar y comprender el problema.
2. Pacificar el contexto donde se encuentran los involucrados
3. Verificar el tono de voz al transmitir el mensaje.
4. Respetar al interlocutor(es), cuidando posturas, todo lo que conlleva la comunicación no verbal.
5. La empatía es otro elemento necesario para comprender a los interlocutores.

Como se mencionó con anterioridad, para ejecutar la escucha activa se necesita de la comprensión del problema, ya que a partir de la misma, se llega a la comprensión del conflicto, donde se presta la debida atención para entender al interlocutor, pacificar el contexto, consiste en tranquilizar la situación donde se presentaron los hechos, con la finalidad de que no se incremente o intensifique el conflicto, la voz es otro elemento importante ya que no solo es lo que se comunica, sino la entonación que se le da al transmitir el mensaje, por el tono de voz se puede mal interpretar lo dicho y aumentar el problema. Finalmente la comunicación no verbal es otro modo de comunicarse, con posturas y gestos, el cuerpo habla y aunque el mensaje se diga de buen modo, si la postura es de enojo o apatía sumándole gestos de poco interés, es muy probable que exista un aumento de enojo de la persona con la que se está discutiendo.

Escuchar bien no es algo natural, es una destreza que como cualquier otra, se perfecciona en la práctica. Escuchar es el resultado más o menos natural de una actitud de atención e interés hacia los demás. Una actitud de escucha activa da una buena imagen, resuelve problemas en menos tiempo, mejora las relaciones interpersonales, se obtienen respuestas favorables, se reduce la tensión y se fortalece la confianza (Ángel Alvarez, 2001, p.104).

La comunicación junto con la escucha activa permite que los conflictos no se expandan y pase a una fase de enojo o frustración pues al estar en desacuerdo con una o más personas, el oyente toma en cuenta si la persona tiene diferencias, enojo, tristeza, al momento de verificar que se le está prestando la debida atención se siente reconfortante, incluso escuchado pues sus palabras no son en vano, le brinda la confianza para futuras situaciones donde requiera un consejo y es más probable que no se tenga conflictos donde se tenga que hacer uso de medios violentos. De Sisto (2022) considera que se necesitan de elementos para entender al otro por medio de la escucha activa:

- I. La atención no verbal. Significa poner toda tu atención en tu comunicación no verbal, es decir, mostrar interés por el problema o inconveniente que tiene la otra persona. Mostrar respeto, empatía y tolerancia, algo que no debe de faltar es saber escuchar, sin interrumpir, esto es fundamental para la escucha activa. Asimismo la postura al estar como oyente debe de ser con tranquilidad y con disposición a apoyar a tu interlocutor.
- II. La reflexión es otro requisito para amplificar la escucha activa. que se refiere a no solo escuchar lo que se le menciona, sino a repetir lo mencionado. Es decir, no es suficiente decir 'te escucho' sino replicar lo que se dijo. Lo importante es la reflexión para que la otra persona se sienta escuchada.
- III. Realizar preguntas abiertas, considerando el momento adecuado de hacerlas, ya que si no se respeta el tiempo de comunicarse se pierde el hilo del diálogo, la interrupción no es bienvenida en la comunicación.

Los puntos anteriores definen cuando una persona lleva a cabo una escucha activa, que se caracteriza cuando la comunicación no verbal se toma en cuenta para verificar que si se está prestando la atención adecuada y la importancia debida para resolver el conflicto, el no prestar atención solo demuestra que no te interesa, que solo se considera el mensaje pero no el tono de voz, ni los sentimientos con lo que dice la otra persona, ni la postura en como lo dice, la escucha activa no tiene enfoque solamente en el oído, sino también en la vista. La reflexión es otro elemento que se necesita para no solo considerar lo que se escucha o parafrasear lo que dijo la otra parte, sino tomar conciencia de la gravedad del asunto, de tener empatía por el problema y ponerse en los zapatos de la otra persona, la reflexión es la capacidad de pensar con conciencia los hechos y tomar una postura neutra y realista sin tomar ventaja de ello. Finalmente es requisito hacer preguntas abiertas en el momento adecuada, respetando tiempos al momento de hablar en el proceso de mediación o en cualquier otro contexto, también es de gran importancia que la interrupción no va acorde a la escucha activa ya que su función es escuchar con todos los sentidos, sin imponer, interrumpir, no dejar hablar al oponente, etc. Dichas herramientas coadyuvan a que se tenga una mayor conexión que es lo primordial para poder entender a la persona e implementar una escucha activa adecuada y eficaz.

Significa, por tanto, estar psicológicamente disponible y atento a los mensajes de quien nos habla; sin estar distraído, pensando en otra cosa, deseando que acabe y preparando lo que le vamos a contestar, etc. que afectaría negativamente a nuestra capacidad de captar su estado de ánimo o la importancia que concede a lo que nos está transmitiendo. La escucha activa nos sirve, entre otras cosas, para empatizar y comprender a nuestro interlocutor (Hernando Gómez, Aguaded Gómez y Pérez Rodríguez, 2011, p. 157).

Estar abierto con todos los sentidos es una manera de tener interés con la persona con la que está discutiendo, teniendo diferencias, sentimientos encontrados, por lo que un modo de escuchar es demostrar respeto, tolerancia, empatía por los problemas ajenos y en común que se tienen. La escucha activa debe ser un requisito que se promueve en las instituciones escolares y/o en talleres donde los estudiantes sean parte del enriquecimiento académico, emocional y cultural. Por último la escucha activa es un elemento fundamental en el desarrollo de los infantes, adolescentes, personas adultas en fin, es para la población en general que beneficia en el aspecto de mejorar la forma de comunicarse, de ser empáticos hacia los demás, de convivir y manejar un conflicto. El aprender a escuchar permite que no hables por hablar, o te defiendas sin escuchar primeramente lo que está ocurriendo con la persona, sino de tener la paciencia en escuchar el problema y posterior a ello comunicarte con respeto y asertividad que con más detalle se explica en el siguiente tema.

### **3.5.2 Comunicación verbal, no verbal y paraverbal**

La comunicación verbal es la forma de interaccionar por mensajes verbales. Esto significa que no solo se encuentra ese tipo de comunicación, sino también la no verbal, que consiste en las posturas y gestos que realizas durante una conversación y la comunicación paraverbal se caracteriza por la entonación en que dices un mensaje. Cada una de ellas facilita y/o entorpece una conversación pues las tres determinan si es asertivo el diálogo.

Es posible distinguir tres formas de comunicación: verbal, no verbal y paraverbal. La verbal se refiere a la comunicación a través de lo que se dice o escribe con palabras. La no verbal corresponde a gestos, actitudes, posturas corporales y/o miradas hechas cuando existe la relación con otro u otros; la paraverbal son los tonos de voz, velocidad, volumen e intensidad de lo que se dice al hablar (Gamboa y Sosa, 2015, p. 88).

Complementando la cita, en la cotidianeidad la comunicación es un elemento fundamental para la socialización y poder entablar una conversación, por medio de ella se intercambian ideas, sentimientos, contenidos académicos, el debate, entre otros. La comunicación es la pauta para que las relaciones de amistad, familiar, de pareja se fortalezcan o se desintegren. Cada una de los tipos de comunicación se complementan y principalmente la no verbal es la que se hace de manera inconsciente, en cambio el verbal normalmente se realiza con conciencia.

La comunicación no verbal es una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos nuestros gestos un reflejo instintivo de nuestras reacciones que componen nuestra actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. De esta manera, nuestra envoltura carnal desvela con transparencia nuestras verdaderas pulsiones, emociones y sentimientos. Resulta que varios de nuestros gestos constituyen una forma de declaración silenciosa que tiene por objeto dar a conocer nuestras verdaderas intenciones a través de nuestras actitudes (Cabana, 2008, p.21).

La comunicación no verbal es una forma de transmitir sentimientos principalmente, que se realiza de una manera no consciente ya que a comparación de la verbal, se piensa antes de hablar para no ofender, la no verbal es todo lo contrario, normalmente no se piensa antes de realizar un gesto de incomodidad o de molestia, al menos que ejecutes la asertividad para no lastimar a terceras personas. Se puede cumplir dicha regla siempre y cuando desarrolles una inteligencia emocional que trae consigo grandes beneficios, como el actuar, pensar y hacer de una manera equilibrada que no solo pongas límites contigo mismo y con las personas que te rodean. La comunicación no verbal no contiene mentiras o tapujos, los gestos y posturas manifiestan verdades que no se pueden decir con la comunicación verbal.

### **3.5.3 Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es el complemento de la escucha activa, es decir, la una sin la otra es imposible de ejecutar. La comunicación asertiva tiene la finalidad de expresarse con respeto, madurez, tolerancia y por supuesto también con límites sin que se vuelva ofensivo hacia la otra persona. La asertividad es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir como reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento inofensivo (Elizondo Torres, 2000, p. 12). Dicha habilidad trae consigo en que la comunicación se de fluidamente, defiendan los derechos, y hagas saber acerca de cómo te sientes respecto a ciertas situaciones, el mantener una comunicación asertiva te permite llegar a acuerdos donde se beneficie las personas que tienen la capacidad de brindar respeto por medio de la comunicación verbal. La comunicación asertiva es la forma más recomendable, pues ella implica un entorno de respeto, diálogo, y negociación. Permite fortalecer las relaciones entre padres e hijos, fomentando la autoestima en cada uno de ellos y brindando un bienestar emocional, de apoyo ante la sociedad y los posibles obstáculos que se lleguen a presentar en el adolescente, lo que permite que se sientan valorados, aceptados, en un contexto de confianza, sin cohibición, al poder entablar una conversación eficaz y saludable.

En el marco del desarrollo adolescente, la asertividad es una habilidad muy importante, no solo para la construcción de redes sociales significativas, sino para el afianzamiento de la propia imagen y estima, en tanto las personas asertivas son más eficaces en sus interacciones y ello retroalimenta sus acciones en contexto. Por lo tanto, la asertividad se constituye en un factor protector para el adecuado desarrollo social y, promotor de bienestar y salud mental a lo largo del desarrollo personal (Flórez Madroñero, Arias Romo, Obando Rivera y Rivera Arizala, 2022, p.177).

La asertividad crea lazos sociales que tiene importancia para el adolescente, al mismo tiempo se tiene más confianza consigo mismo, amor propio, tienen una mejor comunicación con su núcleo familiar, social, escolar, etc, dicho elemento tiene beneficios no solo con el sector de adolescentes sino de manera general, generando un mejor desarrollo con la sociedad, un mejor desarrollo emocional, como se sabe, los adolescentes son sociales y requieren de generar nuevas relaciones de amistad, entre más conozcan a personas mejora su bienestar, por eso es necesario que la asertividad sea parte de su día a día para crear relaciones y en momentos de conflicto o diferencias se tenga la capacidad para solucionar los problemas, una persona asertiva lleva a cabo lo siguiente:



Tabla 3.04. Características de una persona asertiva

**1. Sabe decir “no” o mostrar su postura hacia algo**

- 1.1. Manifiesta su propia postura ante un tema, petición, demanda
- 1.2. Expresa un razonamiento para explicar/justificar su postura, sentimientos, petición
- 1.3. Expresa comprensión hacia las posturas, sentimientos, demandas del otro

**2. Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque**

- 2.1. Expresa la presencia de un problema que le parezca debe ser modificado (cuando lo haya)
- 2.2. Sabe pedir cuando es necesario
- 2.3. Pide clarificaciones si hay algo que no tenga claro

**3. Sabe expresar sentimientos**

- 3.1. Expresa gratitud, afecto, admiración...
- 3.2. Expresa insatisfacción, dolor, desconcierto...

Tabla 3.03. Características de una persona asertiva. Adaptada de Castanyer Mayer Spiess (2010) *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Descleé De Brouwer. p. 38. copyright: Olga Castanyer, 1996.

De acuerdo al cuadro anterior, una persona asertiva es aquella que convive aún en situaciones donde se les lleve la contraria, en adversidades, con personas que aunque no tengan similitudes pueden exponer su inconformidad, sin llegar al insulto, argumenta con fundamentos, pide ayuda cuando lo necesita, pide explicaciones cuando sea el caso y expresa sus sentimientos ya sea de afecto o insatisfacción. Es aquella persona que exige sus derechos, pero respeta a los demás, pero lo más importante es la que domina sus emociones antes de perjudicar a terceros.

La asertividad conforme a Bach y Forés (2008) es una habilidad que se desarrolla y se potencia con voluntad, un ejemplo de ello es cuando se es una persona delicada y considerada y los demás logran notarlo, es como si nos dijeran: Toma esta flor. ‘Aunque no sea ninguna maravilla, te la ofrezco de corazón’... es tener la capacidad de recibir lo extraordinario tras una acción, aunque no sea perfecta en los hechos, permite que se observen los unos a los otros tomando en cuenta que se puede ser indulgente ante los errores de nuestra persona como la de los demás. La asertividad tiene puntos extraordinarios aunque no se cumpla en su totalidad, el problema está cuando lo extraordinario se separa de lo ordinario por una fina y sutil frontera que sólo puede apreciarse si estamos dispuestos a mirar ciertas cosas con otros ojos

La asertividad es una habilidad que requiere de dedicación y esfuerzo, en la cita se menciona ‘toma esta flor como si fuera maravillosa, te la ofrezco de corazón’, que significa que la persona asertiva da lo mejor de sí mismo, quizá no lo mejor pero si tiene las intenciones de brindar afecto y respeto. La perfección no cabe en dicha habilidad, pero si la tolerancia ante la situación de que todos cometemos errores y eso es totalmente normal en los individuos, sin embargo la perspectiva depende mucho desde que enfoque se visualizan los hechos, si desde un punto de vista de agradecimiento, oportuno o de desagrado y pesimismo. Es menester recalcar que la finalidad de la asertividad comunicativa no es lograr «por arte de magia» que los demás estén de acuerdo con nuestras opiniones, ni mucho menos convencer a todos de hacer siempre lo que queramos, sino crear un espacio de negociación mutua en la que nuestro interlocutor conozca nuestros deseos, a la vez que nosotros podemos entender los del otro (empatía) (Ravina Ripoll, Tobar Pesantez, Nuñez Barriopedro, 2019, p.46). Es decir, no solo en situaciones positivas y optimistas se ejecuta la asertividad, sino también en circunstancias donde se piensa diferente, se contradicen las partes, se complica el diálogo, ya que no se llega a un acuerdo, esto puede ser por distintas causas, la falta de empatía, tolerancia, sin embargo la negociación en estos casos es un elemento que funciona como prevención de que el conflicto se torne agresivo o violento.

### 3.6 Casos de éxito de la mediación

La mediación no se ha limitado al ámbito judicial. Hoy en día, diversos estados del país han creado nuevos programas, desarrollando la mediación en sedes diversas a la judicial, tales como la mediación escolar, comunitaria e indígena. En estos últimos casos, la participación ciudadana es fundamental, ya sea a través de las universidades con sus académicos y alumnos, o bien de los propios vecinos de una comunidad o colonia. El éxito de estos programas depende totalmente de la participación ciudadana, ya que son los propios vecinos o compañeros de clases, quienes serán los mediadores, previa capacitación y siempre que cubran con el perfil requerido para ejercer tal responsabilidad ( Márquez Algara y De Villa Cortés, 2016, p. 64). Afortunadamente la mediación ha sido utilizada en otros ámbitos que no sólo coadyuva al tema jurídico, sino también a la materia familiar, en casos comunitarios, entre vecinos y por supuesto también en el ámbito escolar. El enfoque es distinto, sin embargo la función es prácticamente la misma, ayudar a situaciones conflictivas y la solución de la misma, para que tenga éxito la mediación es necesario que sean partícipes para que se tengan resultados y una mejor convivencia entre vecinos, estudiantes o familiares.

1. Mediación judicial La mediación judicial es uno de los primeros contextos que se ha utilizado la mediación, que ayuda a la población en general para temas de convivencia e interacción social, con la finalidad de que exista justicia y los derechos humanos sean ejercidos y respetados. El centro es uno de los mejores que existen gracias a su programa de mediación, como de Guanajuato es un estado en el cual se utiliza la mediación y esto trae grandes beneficios ya que esto permite que disminuya la violencia, exista una mejor comunicación e interacción. De acuerdo con De Villa Cortes (2012) menciona que el centro estatal de justicia alternativa del estado de Guanajuato comenzó su apertura a finales del 2003 por lo que ha tenido resultados buenos en efectividad y eficiencia; su infraestructura es notable ya que cuenta con ocho sedes y una unidad móvil, esto ha permitido al desarrollo de la mediación en comunidades guanajuatenses. Gracias a esto, Guanajuato se ha convertido en uno de los estados en donde los ciudadanos utilizan más la mediación, su centro tiene uno de los más exitosos programas de mediación en todo el país, a través del cual se han logrado solucionar varios miles de asuntos

(mediante los cuales se llega a un convenio en unos cuantos días en promedio). Finalmente, la mediación judicial es una de las herramientas para brindar apoyo a las personas que no requieren llegar a temas legales como una denuncia, donde a partir de ayuda del mediador el proceso de mediación se vuelve más armonioso o eso se pretende.

2. Mediación escolar. Para la década de los 80's nacieron asociaciones como la Educators for Social Responsibility, la National Association for Mediation of Education manteniendo diversas formaciones y asociaciones entre todos los interesados en el tema para que finalmente se dé por constituida la Conflict Resolution Education Network, hasta llegar al logro de que en la actualidad el país cuente con más de 5000 programas de mediación escolar, convivencia o educación para la paz. El éxito de los programas de este tipo se comienza a extender y se ha podido comprobar su éxito en otros países como Francia, Argentina, Colombia, Nueva Zelanda, Inglaterra, Canadá, Chile, Costa Rica, entre otros que aún cuentan con la mediación escolar como programas iniciales de convivencia y de estrategias de disminución de conflictos (Paz García, Longoria Serrano y Vázquez Gutiérrez Reyna Lizeth , 2013, p. 119). Finalmente, la mediación escolar es un elemento que ha aumentado a nivel mundial para la consolidación de una cultura de paz, fomentando la mediación que se caracteriza por ser una alternativa de resolución de conflictos con la finalidad de disminuir la violencia y brindar alternativas ante el conflicto.
  
3. Mediación comunitaria. La mediación comunitaria es el apoyo que se le brinda a los integrantes de las comunidades al surgir problemas con los vecinos la mediación permite apoyar con ello. Conforme a Márquez Algara y De Villa Cortes (2016) mencionan que en algunas de las entidades federativas de México ya cuentan con sedes judiciales de Mediación, además de ello se han creado programas de mediación comunitaria y mediación escolar, fuera de sedes judiciales. Esto trae como consecuencia que la mediación es utilizada para enfoque totalmente judicial, sin embargo se tiene auge en otro tipo de contextos como el comunitario para apoyar a las comunidades y los problemas que surjan entre vecinos, el escolar que tiene como finalidad ayudar a los

estudiantes, profesores, a la comunidad escolar entera para cuando surjan conflictos la mediación realice su trabajo.

### **3.7 Beneficios de la mediación**

Los beneficios más reconocidos son la mejora de la convivencia, aprender a ser tolerantes, respetuosos, sin embargo ahondando en el tema, se encontraron las diversas ventajas que contrae la mediación desde especialistas de la salud, hasta autores del ámbito jurídico brindando los grandes beneficios que tiene dicha herramienta. Los beneficios de la conciencia social serán que la comunidad en general tenga presente la problemática, las formas y alternativas de solucionarla, para así no repetirla o perpetuarla. Beneficios de sensibilización son cuando la sociedad se identifica, cambia su apreciación de cómo ve el problema. (Hernández Castillo y Cabello Tijerina, 2016, p. 102). La conciencia social es un beneficio de la mediación que tiene la finalidad de como su nombre lo dice, de concientizar a la sociedad en circunstancias de problemáticas o de dificultad, dando como resultado una mejora en las respuestas ante el conflicto, regularmente la conciencia no se desarrolla en las personas en general, si así fuera, la agresividad y violencia se disminuyera, por lo que es de gran importancia que se promueva o se desarrollen estrategias para el desarrollo de la misma.

A nivel fisiológico que son las funciones del cuerpo, tiene respuestas positivas con respecto a la mediación. De acuerdo a Davison, (2007) los Beneficios fisiológicos se reconocen a través de la ansiedad, dolor de estómago, dolor de cabeza. Por ansiedad entenderemos una respuesta emocional desplazada en el cuerpo que denota malestar general, arritmia, falta de oxígeno, sentimiento de ahogo. Por dolor de estómago entenderemos punción abdominal producto del reflujo o acidez o punzadas. En el dolor de cabeza incluiremos las cefaleas, mareos, desorientación y migraña. Los beneficios psicológicos serán disminución del estrés en el problema a mediar, empoderamiento e incremento en la confianza de sí mismo. El conflicto no solo daña relaciones de amistad, de pareja, vecinal, etc, sino también trae consigo efectos de salud que dañan el organismo, como los ejemplos anteriormente mencionados, dolor de cabeza, de estómago, ansiedad que tiene consecuencias en la respiración, prácticamente el conflicto provoca intranquilidad, sin embargo las ventajas a nivel psicológico son armonía, empodera a

los involucrados y la confianza también aumenta. Al tener dichos elementos que traen éxito en las personas que están dentro de un conflicto.

Otro de los beneficios que traen Garcia Raga y Crespo Ginés (2012) son señalar que los dos directores que han participado en el proyecto de mediación lo consideran muy efectivo para la gestión de la convivencia en la escuela, resaltando como innumerables sus beneficios (convivencia entre profesores, mejores orientaciones a las familias, solución dialogada a problemas graves de convivencia, entre otros), todo lo cual ha producido, según afirman, “mucho menos desgaste en la dirección”. Por lo que a nivel escolar, los beneficiados, son la comunidad escolar, el diálogo se torna un elemento fundamental ya que disminuye los enfrentamientos y si se presentan son más sencillos de solucionar. Los estudiantes se empoderan al beneficiarse de la mediación y de sentirse con la capacidad de solicitar sus peticiones con la persona involucrada, de calmarse antes de agredir verbal o físicamente a la otra parte, a modo de conclusión la mediación desde un punto de vista general tiene las siguientes ventajas al usar dicha herramienta:

1. Ahorro de tiempo y dinero: son procesos de resultados casi inmediatos y de bajo costo; no requieren de abogado.
2. Las partes en conflicto cumplen con más agrado la solución que ellos mismos plantearon y no la impuesta por un tercero. Además, ambos procesos les generan satisfacción, y control del proceso y del resultado.
3. Produce tranquilidad: por las condiciones en que se producen estos mecanismos de resolución de conflictos, las tensiones y los disgustos provocados por largos procesos disminuyen notablemente.
4. Mejora las relaciones entre las partes y facilita el proceso de futuros acuerdos( Mazo Álvarez, 2013, p. 112).

En la mediación jurídica se tiene la ventaja de ahorrarse tiempo y dinero ya que no se necesita de un especialista en derecho. El problema se soluciona más rápido a comparación de llegar a temas legales que requieren de tiempo y dedicación. Las personas involucradas en el conflicto sienten alivio y tranquilidad al ver que ellos son los que brindan las opciones para la

solución y el mediador es un guía para las partes. La tranquilidad es otro factor que se obtiene al usar la mediación y que la finalidad es calmar el problema y encontrar en conjunto con el mediador la resolución del problema a partir de un diálogo eficaz y asertivo. Finalmente se enriquecen las relaciones sociales por usar una comunicación asertiva, escuchar con empatía y tener tolerancia al estar involucrados en el problema. De acuerdo a Briz (2015) considera que las personas que participan en procesos de mediación tienen:

- a. Disposición y actitud colaborativa en el proceso,
- b. Respeto mutuo.
- c. Honestidad.
- d. Confidencialidad respecto a la información dentro del proceso.
- e. Actitud colaborativa en la búsqueda de soluciones.
- f. Apertura y flexibilidad para valorar las alternativas que pueden nacer dentro del proceso.
- g. Búsqueda de la solución que beneficia a los involucrados en el proceso.

La disposición y actitud en el proceso de mediación es un elemento fundamental para que se tenga la facilidad para abordar el problema sin resistencia e impedimento, el respeto mutuo es otro factor que a lo largo del presente trabajo se ha mencionado, el respeto es la apertura para nuevas trayectorias, alternativas u opciones que permiten oportunidades en los involucrados y con futuras personas al relacionarse, la honestidad es verdaderamente importante con dicho valor hay más probabilidad de sentir confianza en la otra parte para conciliar una posible solución, tener la confidencialidad como anteriormente se menciona, para evitar la divulgación del problema y los acuerdos abordados, la colaboración es necesaria ya que sin ella no se puede tener una mediación, la apertura y la flexibilidad para tener la decisión de tomar una opción considerando la flexibilidad para elegir la opción que no solo beneficie a sí mismo sino a ambas partes y esto finalmente da como resultado a la elección correcta .

La mediación permite que los mediados tengan elementos necesarios para la solución del problema, al inicio del proceso deben de tener la disposición y colaboración para enfrentar el procedimiento, con voluntad propia para que la mediación no tenga obstáculos por ello se sugiere seguir las recomendaciones, es fundamental que la mediación se implemente con personas de todas las edades, ya que se tiene una mejor respuesta ante circunstancias de conflicto con terceras personas, se tiene una mejor negociación no solo para la resolución de problemas, sino para todo tipo de circunstancias como laborales, de amistad, de negociar un contrato, con empresas, etc; mayor tolerancia para situaciones de la vida. Por ello, los adolescentes son los elegidos para ejecutar la mediación, se preparen para la vida con el curso donde se desarrollan actividades de autodescubrimiento del adolescente, de conocerse ante hechos de ira, principalmente de que se conozcan con la finalidad de saber cómo se sienten al estar enojados, tengan gestión de sus emociones, aprendan a negociar, tengan una comunicación de respeto, y tengan conocimiento de cómo mediar los conflictos. En el siguiente capítulo se desarrollan las dinámicas que facilitan y promueven la mediación con los elementos que se necesitan para el desarrollo del adolescente.



## **Capítulo 4. Proyecto de innovación la mediación como estrategia de resolución de conflictos en adolescentes**

La mediación es una herramienta sustancial para la resolución de conflictos que va enfocada principalmente al ámbito jurídico, sin embargo, también ya cuenta con otros enfoques como el comunitario, laboral y escolar, dicha técnica tiene la finalidad de ser un apoyo para no llevar a otro nivel la violencia y/o frustración de los que se encuentran implicados en el problema. Afortunadamente ya se encuentra amparado dentro de las leyes que implica que se respeten los derechos de las personas en general, así como de niños y adolescentes, en el presente proyecto la mediación es el protagonista para que sirva de apoyo a los adolescentes ante circunstancias de adversidad con sus pares, ya que como se menciona la adolescencia es una etapa que se caracteriza por cambios radicales desde físicos, biológicos, entre otros, esto generalmente, trae como consecuencia nuevos comportamientos, gustos, intereses y forma de relacionarse, también significa que es un cambio que afecta su físico, su vulnerabilidad ante juicios es más frágil, todo depende de la autoestima y su estado.

De igual manera, los problemas interpersonales en dicha edad se incrementan si no cuentan con las herramientas necesarias para su solución. Por ende, el interés por utilizar la mediación en adolescentes es ayudar y enseñar nuevas estrategias de solución de conflictos sin la necesidad de ser agresivos o violentos. Esto permite que la convivencia se torne sana, de armonía sea parte de su día a día, se vuelva un hábito ejecutar valores indispensables para la interacción social, la violencia no sea una opción no solo en escenarios como la escuela o la familia también en la comunidad y en todos los lugares que sea partícipe.

#### **4.1 Objetivo del taller**

Brindar herramientas de mediación y los elementos que se requieren como gestión de emociones, pensamiento crítico, entre otros para el fomento de resolución de conflictos del adolescente.

#### **4.2 Duración**

La duración de cada sesión tiene un aproximado de 60 minutos, con un total de 13 sesiones, esto con el objetivo de desarrollar las clases con libertad de tiempo y se expliquen de forma adecuada cada una de las actividades de la sesión, se requiere de 780 horas de disponibilidad para realizar el curso.

#### **4.3 Estructura básica del taller**

El taller se compone de actividades de rompe hielo para las primeras sesiones, que consisten en crear un ambiente de confianza y que los participantes tengan la apertura para crear conexiones con sus compañeros e instructores. Asimismo se desarrollan dinámicas de gestión de emociones para el desarrollo socioemocional del adolescente, de autoconocimiento, de comunicación asertiva y los elementos que se requieren para dar pauta a la ejecución de la mediación. Posteriormente, se exponen el nombre de la sesión, los objetivos, aprendizajes esperados, duración y el desarrollo de las sesiones con la finalidad de que faciliten la impartición de cada una de las actividades del taller.

#### **4.4 Destinatarios y beneficiarios**

Los destinatarios del presente taller se dirige a estudiantes de nivel secundaria principalmente, sin embargo también para aquellos que se encuentran en el nivel media superior ya que les permite un autoconocimiento en cuestión de sus emociones y les brinda herramientas necesarias para dar solución de problemas que tengan dentro de una institución educativa o fuera, con familiares, amigos cercanos, entre otros. El taller les permite desarrollar un pensamiento crítico que es de gran apoyo para la población adolescente por sus cambios de gustos, intereses, comportamiento rebelde y/o situaciones de riesgo en las cuales pueden incurrir. Asimismo, la vulnerabilidad que tienen los adolescentes es alta, los cambios biológicos, físicos que tienen hacen una revolución en sus pensamientos por los cambios que pasan, aunado a esto la libertad que se les brinda al permitirles ciertas acciones que antes se realizaban con supervisión, por ello, al transitar dicha etapa se requiere de un soporte desde etapas anteriores para cuando se llegue a la adolescencia sea más sencillo marcar límites y normas.

El presente taller les proporciona las herramientas necesarias para abordar problemas consigo mismos, con su núcleo social, familiar y exista una mejor convivencia con dichos núcleos.

#### **4.5 Evaluación**

La evaluación de las actividades presentadas en el presente proyecto de innovación educativa se da a partir de la participación de los adolescentes, el desenvolvimiento, la generación de confianza, de autoestima, el aprendizaje del proceso y resultado, es decir las habilidades que desarrollaron durante el trayecto de las sesiones. Asimismo se toma en cuenta la asistencia para que reciban una constancia de participación, la asistencia debe ser del 100% para que el aprendizaje sea totalmente significativo en cada una de las actividades implementadas en el taller, la mediación y los elementos cubiertos del curso sean parte de su vida diaria en beneficio de los participantes, su desenvolvimiento social y personal.

## 4.6 Planeación didáctica

Las sesiones que se describen a continuación son el resultado de los capítulos anteriores que desarrollan la teoría y se ejemplifica en el taller, se complementan la teoría con la *praxis* para llegar a un fin, el aprendizaje de conceptos de mediación en la población adolescente. El taller tiene la flexibilidad de cambios o modificaciones que complementen las actividades descritas en planeaciones y cartas descriptivas adecuándose al contexto donde se imparta, dando como referencia a centros formales, no formales especificando a centros pilares o algún otro centro comunitario donde se permita la ejecución de talleres para el aprendizaje de alternativas de solución de conflictos en adolescentes. Cada actividad viene incluida en su debida carta descriptiva lo cual se sugiere hacer uso de las mismas, así como los objetivos y la duración, que está última puede ser ampliada o viceversa dependiendo de la participación del grupo. De igual manera, si es el caso complementar algún tema que lo requiera según el desempeño y desenvolvimiento de los estudiantes.

Tabla. 4.01. Actividades para el desarrollo socioemocional del adolescente con enfoque en alternativas de resolución de conflictos.

**Objetivo general:** Brindar herramientas de mediación y los elementos que se requieren como gestión de emociones, pensamiento crítico, entre otros para el desarrollo de resolución de conflictos del adolescente.

Actividad	Objetivo general de la actividad	Aprendizajes esperados
1. Integrándome con mis pares.	Generar confianza en los adolescentes por medio de dinámicas que ayuden a una mejor interacción entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar la participación de los participantes, a través de dinámicas para romper el hielo.</li> <li>● Propiciar el sentido de pertenencia por medio de actividades para conocer los gustos e intereses de cada uno de los integrantes del grupo.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Integrar al grupo por medio de preguntas directas.</li> </ul>
2. Aprendiendo a conocerme	Brindar herramientas para que conozcan sus fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad con la finalidad de tener un mejor desarrollo personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad para un mejor autoconocimiento.</li> <li>● Fomentar el arte y la creatividad por medio de actividades manuales.</li> </ul>
3. Yo conozco mis emociones	Realizar una introspección de las emociones ante situaciones adversas, de felicidad, enojo, tristeza, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocer cada una de las emociones y su manifestación.</li> <li>● Desarrollar la confianza para desenvolverse en público.</li> <li>● Reflexionar los efectos que ocasiona no gestionar las emociones.</li> </ul>
4. Gestiono mis emociones	Proporcionar estrategias para gestionar emociones ante todo tipo de circunstancias para un mejor desenvolvimiento social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar los efectos de cada una de las emociones.</li> <li>● Gestionar las emociones para un mejor desarrollo socioemocional del adolescente.</li> <li>● Conocer estrategias para la gestión de emociones como el semáforo de las emociones.</li> </ul>
5. ¿Me comunico con paz “Teléfono compuesto o descompuesto?”	Comunicar posturas con respeto y empatía para desarrollar mejores relaciones en todos los núcleos sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reflexionar el sentido de comunicarse eficazmente.</li> <li>● Comprender el sentido de comunicar información sobre terceros sin reflexión alguna.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicar con respeto los mensajes.</li> </ul>
6. ¿Escucho o finjo?	Comprender y escuchar con atención las personas que lo rodean, para generar empatía y respeto del mensaje recibido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Validar el mensaje recibido de las personas en general.</li> <li>● Escuchar con detenimiento y atención considerando su lenguaje verbal, tono de voz, posturas y gestos.</li> <li>● Representar una escena en la cual se sintieron ignorados y hacer reflexión de ello.</li> </ul>
7. ¿Un mundo de agresión o asertividad?	Desarrollar una comunicación asertiva para la mejora de la comunicación efectiva y eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reflexionar sobre la situación en el país respecto a la violencia.</li> <li>● Conocer otras formas de comunicarse asertivamente.</li> <li>● Identificar escenarios en los cuales vivieron en situación violenta y en situación con asertividad, representarlo en un cuadrorama.</li> </ul>
8. La negociación o la imposición de mis ideas. ¡Porque yo lo digo!	Fortalecer la habilidad de negociación, por medio de la práctica para la obtención de mejores resultados en objetivos, metas, etc., sin hacer uso de la imposición y/o agresividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilizar la negociación como estrategia para llegar a un acuerdo.</li> <li>● Usar la imagen anexada para reflexionar sobre hechos donde se reacciona con agresividad.</li> <li>● Usar el pensamiento crítico para la toma de decisiones en situaciones de frustración.</li> </ul>

<p>9. La diversidad de perspectivas. ¿Desde mi ángulo o del tuyo?</p>	<p>Generar tolerancia y respeto en hechos de frustración por la diferencia de perspectivas en la convivencia con amigos, familiares, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear nuevos vínculos en el grupo.</li> <li>● Ampliar gustos, perspectivas y panorama para su conocimiento.</li> <li>● Promover la tolerancia y respeto ante gustos o intereses diferentes a los suyos.</li> </ul>
<p>10. La negociación o la imposición de mis ideas. ¿Porque yo lo digo!</p>	<p>Identificar el conflicto que se presenta y reconocer los intereses que busca cada una de las partes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocer la alternativa de resolución de conflictos llamada negociación.</li> <li>● Promover la disposición, acuerdos y respeto por el otro.</li> <li>● Incrementar la comunicación por medio de negociar soluciones.</li> </ul>
<p>11. Reaccionó, luego pienso... ó ¿pienso y luego reaccionó?</p>	<p>Fortalecer el pensamiento crítico en situaciones de conflicto para evitar reacciones agresivas con el otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar el pensamiento crítico.</li> <li>● Gestionar emociones en situaciones adversas.</li> <li>● Reflexionar las posibles decisiones en situaciones de conflicto.</li> <li>● Actuar con asertividad y respeto en hechos de conflicto.</li> </ul>
<p>12. La negociación o la imposición de mis ideas. ¿Porque yo lo digo!</p>	<p>Brindar alternativas de resolución de conflictos para evitar la violencia o agresiones verbales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ejecutar la negociación para evitar el uso de la violencia.</li> <li>● Proporcionar un amplio panorama para la solución de los hechos.</li> <li>● Identificar las posibles soluciones sin perder de vista el acuerdo.</li> </ul>

13. . Mediando el conflicto	Proporcionar herramientas para el uso de la mediación y ocupar en situaciones que se requiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Propiciar un ambiente de respeto, empatía y tolerancia.</li> <li>● Fomentar el diálogo por medio de la mediación.</li> <li>● Ejecutar el proceso de mediación con apoyo de simulaciones.</li> </ul>
<p>Tabla. 4.01. Actividades para el desarrollo socioemocional del adolescente con enfoque en alternativas de resolución de conflictos. Elaboración propia</p>		

### Actividad 1. Integrándome con mis pares.

En la presente actividad se realiza con el objetivo de romper el hielo, se sientan con mayor confianza el grupo y se conozcan, la primer dinámica se apoya con el juego *Pato, pato, ganso*, posterior al seleccionar al ganso, la persona que pierde debe decir una de las siguientes opciones sobre su persona, y así sucesivamente hasta que todo el grupo haya mencionado su nombre, edad, etc.

Información para el juego:

- Nombre
- Edad
- Escuela de procedencia
- Color favorito
- Hobby favorito
- Carrera, oficio que deseen elegir.
- Grupo y artista musical favorito
- Fecha de cumpleaños
- Deporte favorito

Posterior a la primer actividad, se realiza una dinámica llamada “Di algo con la inicial de tu nombre”, que consiste en formar un círculo grupal nombrando su nombre y el objeto que elijan con la letra inicial de su nombre. Ejemplo: Me llamo Daniela y un objeto con ‘d’ es dado, pueden escoger frutas, objetos, nacionalidades, la cuestión es tener creatividad. La primer ronda se debe de respetar lo que se elija, es decir, si se eligió fruta todos deben nombrar una fruta con el inicio de sus nombres. Dicha actividad también tiene la finalidad de generar confianza, al ser la primera sesión es probable que el grupo en general tenga nervios, desconfianza entre otros



sentimientos. Por ello, la primera sesión es de conocerse entre alumnos e instructor, generar un ambiente de armonía y diversión.

## **Actividad 2. Aprendiendo a conocerme**

La actividad de inicio se llama ‘mímica de animales’ donde se divide al grupo en dos equipos, cada equipo tiene que elegir al animal que va realizar en mímica, posterior va a pasar frente al grupo a hacer la imitación sin hablar, así sucesivamente, el equipo contrario tiene que adivinar del animal que imitan, hasta llegar con el equipo ganador. La actividad consiste en hacer un ejercicio de autoconocimiento, que es parte importante antes de enseñar a convivir en grupo, ya que el autoconocimiento funciona para conocer tus fortalezas, debilidades ante circunstancias adversas y las áreas de oportunidad con las que es posible una mejora en el área personal, primeramente se realiza un círculo grupal para que los adolescentes se sientan en confianza y se permita tener contacto visual, se recomienda trabajar las sesiones de 8 a 10 integrantes para un mejor desempeño de todos. Posterior a ello, se les invita a realizar un árbol en una cuartilla, en el tronco van agregar sus fortalezas, lo que le ha permitido tener logros, sus debilidades se ponen en las hojas, aquellas características que de cierto modo detienen u obstaculizan su proyecto personal, en las raíces están las áreas de oportunidad, aquellas virtudes que se pueden mejorar para el beneficio de su desarrollo personal.

### Actividad 3. Yo conozco mis emociones

La primer dinámica de la sesión es visualizar un video llamado ‘Las emociones básicas’, se complementa con una explicación respecto a la actividad y en qué consisten las emociones, que se caracterizan por el sentir que se tiene en hechos que causan malestar, tristeza, felicidad, temor, sorpresa, etc., son las que determinan normalmente los hechos, es decir, si te enojas influye en la relación que tengas con el contexto social, pero en si la emoción no es la que influye sino la respuesta que se tenga respecto a la emoción. Si la emoción es enojo y se responde de manera agresiva, es muy probable que las personas a tu alrededor se alejen de tu lado. Por ello, es de gran apoyo que se enseñe a la gestión de emociones, sin embargo, en la presente actividad solo se conocerá a detalle las señales al estar feliz, enojado, u otra emoción. Lo más importante es no confundir las emociones, comprendan las diferencias al presenciar cada emoción. La actividad consiste en que todo el grupo participe en responder lo que mencione la ruleta de las emociones, así sucesivamente hasta que todo el grupo participe.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=qBZSIGo4N1k>

Ruleta de emociones: <https://wordwall.net/es/resource/16841740>

<b>Emociones</b>
Tristeza
Alegría
Enojo
Sorpresa
Asco

#### **Actividad 4. Gestiono mis emociones**

La actividad de inicio es jugar con Jenga que consiste en dividir al grupo en dos, cada equipo ira pasando conforme sea su turno, hasta terminar con el juego y dar con el equipo ganador. Dicha actividad da pie a preguntar al grupo, que emociones les genero el juego, enojo, felicidad u alguna en especifico, posterior, se da una breve explicación de ‘La gestión de emociones’, donde se menciona que es fundamental para los individuos ya que permite una autorregulación a las respuestas ante estímulos adversos, de enojo principalmente, se caracteriza por contar con las herramientas, técnicas necesarias para sobrellevar la emoción y no aumentar la necesidad de solucionar con violencia, enojo o terquedad, la actividad funciona para que los adolescentes tengan los elementos necesarios para evolucionar y desarrollarse emocionalmente, también se conoce que en la adolescencia si no se cuenta con las bases, es decir buenos hábitos, valores, inteligencia emocional, es más probable caer en provocaciones, de no regular los problemas y las emociones.

La interacción con el contexto social se vuelve más complicada, pues le será difícil convivir y llegar a acuerdos por su falta de gestión emocional. La actividad se realiza en parejas, la dinámica anterior consiste en conocer las emociones, en la segunda actividad es realizar un semáforo de emociones, en los tres colores del semáforo se agrega las recomendaciones al percibir alguna emoción ya sea de enojo, tristeza y/o de repugnancia. En el color rojo se hace una respiración profunda antes de pasar al siguiente nivel de enojo extremo o alguna emoción que traiga consigo sentimientos de culpa, tristeza, enojo, es decir, respuestas negativas ante esa emoción, de igual manera se le comenta a la persona que se encuentran con enojo, tristeza, etc. por lo que, le es complicado mantener el diálogo.

Posterior a ello, en el nivel amarillo si la emoción aún persiste aún con la respiración se recomienda que se dé un momento a solas, como, por ejemplo: realizar una caminata, correr, yoga, meditación o alguna otra actividad que lo relaje, también se puede hacer manualidades, pintar, dibujar, escuchar música, todo depende de los gustos y lo que les es funcional a cada persona, si aún después de pasar por la recomendación del nivel amarillo y cuentas con el enojo se sugiere asistir con un especialista de la salud psicológica para que le brinde mejores alternativas para calmar dicha emoción. Regularmente en el segundo paso del nivel verde se calma la emoción, en dado caso que no funcione también se recomienda tomar un espacio de más tiempo, hasta el otro día para entablar un diálogo, para mencionar los aciertos del conflicto, los puntos negativos y la razón de porque comenzó el problema. El nivel verde consiste en poner en práctica dicha actividad y tomarse un respiro antes de que el problema incremente, por ello, hasta este nivel la emoción se calmará. Finalmente, cada uno en una hoja blanco o de color pondrá la emoción con la que cuenta actualmente y la pondra de la siguiente manera:

#### **Actividad 5. ¿Me comunico con paz “Teléfono compuesto o descompuesto?”**

La primer actividad que se realiza se llama “ 2 mentiras y una verdad”, trata que cada integrante del grupo mencione 2 mentiras y una verdad, el resto del grupo adivine cual es la verdad, dependiendo el número de participantes es que se va a repetir la ronda del juego. Posterior, se da una breve introducción de la importancia de la comunicación. La comunicación es el arma para la solución de conflictos y/o el impedimento para llegar a un acuerdo por la falta de diálogo asertivo, de respeto y empático; la comunicación es la oportunidad para brindar ideas, sentimientos, intereses, beneficios o desventajas. Por ello, es fundamental mencionar los aciertos o desaciertos de las acciones de la persona(s) preferiblemente en el momento en que ocurren los hechos para que se tenga una mejor solución.

La actividad se realiza en 2 equipos, los equipos se acomodan en filas, el instructor es el que pasa un mensaje positivo o negativo y entre los integrantes lo pasan hasta llegar al último, el último lo escribe en una pizarra o se lo menciona al instructor para verificar si es correcto. Finalmente, a manera de aprendizaje, se hace otra ronda, pero esta ocasión de “mi amigo dice... que tu dijiste” esto con la finalidad de mostrar que los malentendidos y la mala comunicación no permite relaciones exitosas, no solo afecta las relaciones con pares, amigos o familia sino también en un futuro en el ámbito laboral o social. El comunicarse con respeto y tolerancia es fundamental para interacciones sanas. La actividad con tal de volverse divertida se le da el lugar ganador, sin embargo, ganar en dichas actividades no es prioridad, sino la experiencia y comprender los temas vistos durante la sesión.

Ejemplo:

1. El instructor no se bañó.
2. Juanito tiene 10 años.
3. Sofia reprobó la secundaria.

Cabe recalcar que la actividad se realiza con términos educativos y didácticos para la comprensión del tema de saber comunicarse y las posibles repercusiones que tiene el no hacerlo de manera adecuada.

## **Actividad 6. ¿Escucho o finjo?**

Como primera actividad se realiza un juego llamado “El ahorcado” con temática libre , se divide al grupo en dos y cada integrante pasa en el momento que sea su turno hasta llegar al equipo ganador. Posterior a ello, se da una breve explicación de la escucha activa y su respectiva actividad. La escucha activa es un elemento para prestar la debida atención al dialogar con otro(s) considerando su mensaje, sus sentimientos y su tono de voz, al verificar lo anterior hay mejores resultados en la comunicación y el emisor se siente en confianza para poder entablar una conversación; por lo que la actividad consiste en realizar una representación escénica de momentos en los que se encuentran en un contexto, familiar, de amistad, escolar u otro, donde se hayan sentido ignorados al comunicarse y solo fingieron escucharlos o viceversa, momentos en los que ellos mismos ignoran a sus pares, familiares, profesores, etc. Para dicha actividad se necesita realizar equipos de 3 integrantes como mínimo, pasan frente a sus demás compañeros para realizar la representación. Finalmente, se abordan las siguientes preguntas, las respuestas del grupo se escriben en el pizarrón con la finalidad de visualizar los sentimientos que provoca ignorar a las personas en general y la reflexión que se tuvo de manera grupal.

1. ¿Cómo te sentiste al representar a la persona que no escucha e ignora a todos?
2. ¿Cómo te sentiste al representar a la persona que es ignorada?
3. ¿Cómo se sintieron los integrantes del grupo al visualizar dicha representación?

Todas las preguntas se comparten en grupo para concientizar y empatizar con los sentimientos del otro, de igual manera de la importancia de escuchar activamente para mejorar las relaciones y la convivencia en todos los ámbitos.

## **Actividad 7. ¿Un mundo de agresión o asertividad?**

La actividad de inicio es ‘Adivina quien’ de personajes de películas, la actividad consiste en realizar preguntas como en el juego original, ¿es hombre?, ¿puede volar?, preguntas en las cuales se pueda llegar a la respuesta correcta, el grupo se divide en dos para que haya dos equipos, el que respondió más veces de manera correcta gana la actividad. Posterior a ello, se da una breve explicación de la temática de la sesión.

La sociedad mexicana es un tipo de sociedad que se caracteriza por ser violenta y agresiva, principalmente por la corrupción que se encuentra en la política, los grupos delictivos como los narcotraficantes que se dedican a comerciar drogas de manera ilícita, la violencia que se presenta en los ámbitos familiares, laborales, escolares, etc, esto trae como consecuencia que los adolescentes crezcan con normalizar dichos comportamientos llenos de violencia y agresión, incluyendo lo que ocurre en las redes sociales, fomentando la violencia, con ejemplos de que los jóvenes se vuelven parte de los grupos delictivos, con la añoranza de ser como ellos. Finalmente, la violencia está, el cambio es el que debe tener cada uno para la mejora de la sociedad, mejores relaciones y todos los beneficios que trae el dejar de lado la violencia, un factor fundamental para disminuir la violencia es una comunicación de asertividad, pues como se sabe, la comunicación es la que determina si el conflicto se soluciona o aumenta, la asertividad es la característica que se define por dialogar con respeto y tolerancia, el mensaje se expresa de forma directa y concisa, tomando en cuenta en no faltar el respeto al otro; por lo que la actividad consiste en realizar un cuadrón que es una representación de escenarios de una historia, en un lado del cuadrón se hace una pequeña historieta con escenarios de una comunicación asertiva y los sobrantes de una comunicación violenta, al finalizar la actividad se muestra y se presenta frente al grupo junto con una reflexión.

### **Actividad 8. Me pongo en tus zapatos para entenderte**

La actividad de inicio es contestar una sopa de letras de empatía que se encuentra en el siguiente link, posterior a ello los chicos buscarán en el diccionario o en internet el significado de las palabras y se compartirá en plenaria para dar inicio al tema de la empatía. La empatía es otro elemento fundamental para abordar conflictos ya que no solo se busca los intereses propios sino también se debe considerar los de la otra parte, incluyendo sus sentimientos. Es un valor necesario para una buena convivencia y un valor que pocas personas lo ejecutan, por diversas razones. Sin embargo, en la presente actividad se realiza una dinámica que pretende que los adolescentes desarrollen la empatía, por ende, la actividad consiste en escribir en un cuarto de hoja un problema que tiene cada integrante del grupo y cómo se sienten, todo es de manera anónima. En el piso se encuentran unos zapatos de papel o cartulina pegados al suelo, cada persona al leer el problema ajeno se va a poner en los zapatos y mencionar los sentimientos que le provoca el problema, es importante que en la presente actividad todo el grupo tenga respeto, empatía por sus compañeros. Finalmente se reflexiona de forma plenaria. Sopa de letras:

<https://buscapalabras.com.ar/pdf/sopa-de-letras-de-empatía.pdf>

### **Actividad 9. La diversidad de perspectivas. ¿Desde mi ángulo o del tuyo?**

La actividad de inicio es formar un círculo grupal y elegir una canción de agrado para todos, en la cual cada miembro del grupo mencione que entiende por la canción, que sentimientos le produce, todo con respecto a la canción, hasta dar con el punto de que cada uno entiende de diferente manera, por las vivencias, experiencias, etc. Posterior, se da una breve explicación de la importancia de respetar las opiniones, gustos e intereses diferentes a los de sí mismo; es importante mencionar a los adolescentes que la diversidad de perspectivas, intereses, etc., son parte de la sociedad, de la comunicación, de las relaciones, por ello las diferencias siempre van a existir, cada ciudadano, estudiante, empleado tiene características diferentes a las personas de su entorno, eso no los vuelve malas personas, al contrario, si se brindan una oportunidad en conocerlas, se dan cuenta que pueden complementar sus personalidades, conocimientos e incluso culturas.



La diversidad siempre trae grandes beneficios como aprender a tolerar y respetar, en momentos de conflicto es necesario contar con un pensamiento crítico para abordar los hechos, no solo tener una postura autoritaria sino contar con una capacidad de ver la situación desde el punto de vista de la otra persona y no solo enajenarse con su versión, la empatía entra en juego en esta actividad al no solo considerar mis peticiones sino mirar el iceberg desde un punto integral y completo. Por ello, la actividad se realiza con la finalidad de que los adolescentes aprendan a ampliar su criterio para la resolución de problemas y desarrollen el valor de empatía. La dinámica es realizar un dibujo abstracto con los colores que deseen, posterior se explica frente al grupo con respecto a que significa el dibujo, cada integrante opinará desde su perspectiva que es lo que ven en los dibujos de sus compañeros, así sucesivamente, se reflexiona con la actividad de la sesión.

#### **Actividad 10. La negociación o la imposición de mis ideas. ¡Porque yo lo digo!**

La actividad de inicio es realizar actividad física al terminar dar pauta para preguntar que es lo que conocen de la negociación, después se da una breve explicación y una actividad que complementa la temática. La negociación es un elemento indispensable para una buena comunicación, también es una alternativa de resolución de conflictos que aporta estrategias para llegar a un posible acuerdo, sin embargo no siempre ocurre de esta manera, en algunas ocasiones se utiliza la imposición ante un conflicto como ideas e intereses, esto conlleva a que el problema se intensifique y si ambas partes se ponen en dicha posición, es poco probable que el conflicto se repare, por ello en la presente actividad se enseña a negociar antes de imponer que consiste en observar una imagen y a partir de ella se debate, reflexiona y se dan las perspectivas de cada uno, dicha imagen les permite tener un panorama diferente al tener un problema con otras personas, las preguntas que a continuación se describen son una guía para la actividad.

1. ¿Qué hacen ambos perros?
2. ¿Tomaron una buena decisión ambos al querer ir al mismo tiempo hacia su plato de comida?
3. ¿En algún momento de tu vida has hecho algo parecido?
4. ¿Cómo te sientes al observar el problema de los perros?

5. ¿Es difícil acordar una solución?

**Solución 1.**

**Solución 2.**

**Solución 3.**

### **Actividad 11. Reaccionó, luego pienso... o ¿pienso y luego reaccionó?**

La actividad de inicio se llama “Te escribo porque te conozco”, que consiste en que cada integrante del grupo tenga una hoja de color o blanco, le agreguen su nombre y la peguen en su espalda, esto con la finalidad de que sus compañeros agreguen sus virtudes y una característica que puedan mejorar, todos tienen que agregar un comentario en las hojas de sus compañeros. Posteriormente se da una breve explicación de el pensamiento crítico y una actividad que complementa al tema. El pensamiento crítico es aquel que te permite valorar tu acción en todos los sentidos de la vida, es reflexionar sobre tus pensamientos, decisiones, entre otras situaciones que lo requieran, un ejemplo de ello es en situaciones conflictivas que se tenga con terceras personas, si se tiene un pensamiento crítico es muy probable que no actúes de modo agresivo, con golpes o faltas de respeto verbales, para ello se reacciona de una manera razonable dialogando o tratando de solucionar el problema, sin embargo es complicado si la otra persona no quiere tener la disposición para la solución del problema, lo más recomendable es retirarse hasta que sea posible comunicarse con dicha persona. Finalmente se realiza una dinámica que consiste como primer punto usar la ruleta que se encuentra en los anexos contestando las preguntas que vienen en la misma.

¿Qué solución tendrías respecto a las siguientes preguntas...?

1. ¿Si estuvieras embarazada a la edad de 15 años?
2. ¿Si repruebas la mayoría de las asignaturas?
3. ¿Si te quedas sin escuela para entrar a la media superior?
4. ¿Si tus papás se quedan sin trabajo para apoyarte en tus estudios?
5. ¿Si te sales de casa de tus papás a la edad de 15 años y no encuentras trabajo por tu edad?

6. ¿Si la persona o familiar a la que le tienes mayor confianza deja de estar de un día a otro?
7. ¿Si tu mascota fallece el día de tu cumpleaños?

En el siguiente link viene la ruleta: <https://es.piliapp.com/random/wheel/> para responder el número de la pregunta (1-7); después de responder las preguntas se abre a la reflexión, lo importante que es concientizar a los jóvenes de que el pensamiento crítico también se visualiza en otras áreas de su vida no solo en agredir a compañeros, amigos, etc, sino también es necesario desarrollarlo en situaciones adversas de la vida, da apertura a elegir opciones que beneficien a su vida, desarrollo personal, académico y también en lo laboral.

### **Actividad 12. La negociación como recurso de solución de problemas**

La actividad de inicio se llama “Con tu mano cuento para la paz” consiste en realizar manos con hojas de colores o blancas y en cada una agregar algo que desean con todo su ser para que cambie en el mundo, en sus hogares, con sus amistades, etc. Después se pega en el mural del salón mencionando la importancia de su mano y las palabras que eligieron agregar. Posteriormente se da una breve explicación de la negociación y una actividad que complementa la sesión.

En algunas ocasiones el conflicto es visto como una barrera por los intereses de ambas partes, pero lo que verdaderamente obstaculiza es la poca o difusa comunicación que se tiene, por lo tanto, es necesario que se tenga una negociación como primera instancia para conocer el problema, manifestar las causas del problema, los sentimientos, los intereses de ambas personas al tener todo lo anterior conlleva a una solución eficaz y efectiva. Por ende, al mencionar lo anterior, se conoce que es lo que buscan o desean los involucrados, es decir, muy probablemente una persona requiera la bicicleta que se encontró afuera de su casa, mientras que su mejor amigo desea únicamente los faros de ésta, a partir de esto es necesario tener una buena comunicación para darle solución de manera inmediata al mencionar las necesidades de cada parte.

La negociación es un elemento indispensable para una buena comunicación, también es una alternativa de resolución de conflictos que aporta estrategias para llegar a un posible acuerdo, sin embargo no siempre ocurre de esta manera, en algunas ocasiones se utiliza la imposición ante un conflicto como ideas, intereses, esto conlleva a que el problema se intensifique y si ambas partes se ponen en dicha posición, es poco probable que el conflicto se repare, por ello en la presente actividad se enseña a negociar antes de imponer que consiste en observar una imagen y a partir de ella se debate, reflexiona y se dan las perspectivas de cada uno de los adolescentes, dicha imagen les permite tener un panorama diferente al tener un inconveniente, conflicto con otras personas. La mediación es otra alternativa de resolución de problemas que se detalla en la siguiente dinámica, pero se introduce su concepto a continuación.

**Mediación:** Es el acto de solucionar conflictos con apoyo y guía de una persona externa al problema llamada ‘mediador’, se resume en una alternativa de solución de conflictos que lo que se pretende es que ambas partes den opciones hasta dar con una solución, el mediador únicamente realiza preguntas que ayude para llegar al acuerdo.

**Negociación:** Es la acción de dialogar asertivamente con la finalidad de que ambas partes lleguen a un acuerdo y salgan beneficiadas.

Después de lo mencionado se realiza una dinámica que consiste en formar equipos de 3 integrantes, posterior a ello visualizan un video llamado “Conflictos no pierdas la perspectiva” cada equipo tiene que dar una solución distinta a la de sus compañeros, finalmente brindar una reflexión plenaria de lo comentado en sesión.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>

**Solución 1.**

**Solución 2.**

**Solución 3.**

### **Actividad 13. Mediando el conflicto**

La actividad de inicio de esta última sesión consiste en agregar en el mural los momentos que más disfrutaron del curso, que actividad fue más de su agrado y que añaden como retroalimentación para el curso así como para el instructor. Posterior se da pie para la actividad de mediación, se da una breve explicación y una actividad que complementa la sesión; la mediación es una herramienta que tiene como finalidad el arreglo de los conflictos, a partir de ella se pretende mejorar los vínculos desde familiares, hasta sociales, asimismo desarrollar una comunicación efectiva de respeto, la mediación se encuentra dentro de los medios alternativos de solución de conflictos, se caracteriza por la guía que apoya a los involucrados, a partir de eso se agiliza el conflicto, se mencionan los inconvenientes, intereses en los cuales no coinciden y no les permite pasar al siguiente paso como el acordar una posible solución, por diversos factores, como la falta de tolerancia, escuchar las necesidades de la otra persona, o simplemente no tener empatía, entre otras circunstancias más. Por ello, se proporciona la siguiente dinámica donde se desarrolla la actividad que consiste en desarrollar el proceso de mediación que con ayuda del siguiente cuadro te guía el proceso; instrucciones.

1. Formar equipos de 3 personas, 1 persona se elige para mediador las dos restantes son los involucrados que simulan la problemática.
2. Se elige la problemática 1 o 2.
3. Se leen las reglas antes de comenzar con el proceso de mediación.
4. Seguir el cuadro de las fases de mediación donde viene el ejemplo del guión para llevar a cabo la mediación.
5. Llegar a una solución entre ambas partes con apoyo del mediador.
6. Llenar los acuerdos y compromisos para finalizar el proceso de mediación.

## **Problemática 1.**

Imagina que estás por concluir tus estudios de la Secundaria y se propuso una fiesta con los grados de tercero, la fiesta se realizará en un salón con jardín, habrá dj, mesa de dulces, te enteras que todos tus amigos serán participes de la festividad incluyendo el chico/a que te gusta, sin embargo tus padres se encuentran en una situación económica mala, por lo que les propones ir a la dichosa celebración, pero ellos se niegan rotundamente. Por lo que, les comentas que se te ocurre vender dulces para juntar para el boleto de la fiesta y tu vestimenta, pero tus padres se niegan y no ceden; con apoyo del instructor ejecuta la mediación para la solución del problema y sigue las indicaciones de a continuación:

1. Elige quiénes representan los padres de familia.
2. Encuentra quien representa el/la adolescente.
3. Elige el mediador que se hará cargo del conflicto.
4. El mediador ayuda a conseguir las posibles soluciones con los padres y el adolescente.
5. Utiliza las reglas y las fases de la mediación para llevar a cabo óptimamente la mediación.
6. Finalmente firma los acuerdos de compromiso de las partes.

## **Problemática 2.**

Imagina que te llamas Fernando y tus padres te compraron el celular que está en tendencia, pero te comentaron que lo cuidarás mucho por el costo del mismo, desafortunadamente no llevas bien las indicaciones y al tomar clase de actividad física lo guardas en tu mochila pensando que nadie lo tomara, sin embargo tu compañero lo agarra sin tu permiso, te percatas de no tener el celular en tus pertenencias, por lo que al otro día te das cuenta que tu compañero Eduardo tiene tu mismo celular, lo primero que se te ocurre hacer para recuperarlo es reclamarle que es tuyo pero sus amigos cercanos comienzan a defenderlo con agresiones verbales, tú insistes en que te lo regrese y él menciona que eso no va a suceder que ese teléfono ya le pertenece a él, tratas de arrebatarle el celular, por lo que tu compañero reacciona con un golpe hacia ti y tu continuas con las agresiones físicas, el prefecto José de la escuela al darse cuenta de lo sucedido los separa los lleva directo a la oficina de orientación. Al estar en la oficina, la orientadora regaña a los dos por hacer uso de la violencia, Eduardo se excusa que tu empezaste el conflicto a lo que tu respondes que él te robo tu celular, la orientadora manda a llamar a los padres de familia y mencionarles tal situación.

Utiliza las siguientes indicaciones para ejecutar la mediación:

1. Elige quiénes representan a los estudiantes Eduardo y Fernando .
2. Encuentra quien representa al prefecto y orientador.
3. Elige el mediador que se hará cargo del conflicto.
4. El mediador ayuda a conseguir las posibles soluciones con los padres y el adolescente.
5. Utiliza las reglas y las fases de la mediación para llevar a cabo óptimamente la mediación.
6. Finalmente firma los acuerdos de compromiso de las partes.

Tabla 4.02. Fases de la mediación

<b>Fase 1. Premediación</b>	
<i>Actuaciones</i>	<i>Entradas para dirigir el proceso</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preséntate</li> <li>2. Habla con las partes por separado y que te cuenten su versión.</li> <li>3. Explícales el proceso (reglas, compromiso...) y comprueba si están dispuestas a colaborar.</li> <li>4. Determina si la mediación es apropiada en este caso</li> </ol>	<p>Hola... ¿Por qué acudes a la mediación? ¿Qué esperas conseguir?</p> <p>Cuéntanos tu problema. ¿Sabes que sin tu colaboración y esfuerzo por encontrar una solución satisfactoria para ambos no se podrá lograr y que los mediadores sólo vamos a intentar ayudaros a conseguirla? ¿Estás dispuesto a hacerlo? Te propongo el día .... en.... con los mediadores..... En algún momento te pediremos que te expreses en primera persona o que repitas con tus palabras lo que dice el otro. Deberás hacerlo así...</p>
<b>Fase 2. Presentación y reglas del juego</b>	
<i>Actuaciones</i>	<i>Hola, yo me llamo... y yo... Tu nombre es... y el tuyo... Esto es lo que vamos a hacer... Antes de empezar debemos estar de acuerdo en unas pocas normas ¿Estás de acuerdo en...? Vas a disponer de tiempos iguales para hablar. ¿Qué te parece si lo fijamos en principio en... minutos para cada uno?</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera espacio, tiempo, papel de notas, coordinación con el otro mediador.</li> <li>2. Te presentas y pides que se presenten.</li> <li>3. Cuéntales cómo va a ser el proceso y sus reglas: voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador.</li> <li>4. Explica el papel de los mediadores.</li> </ol>	
<b>Fase 3. Cuéntame</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anima a cada parte a que cuente su versión y exprese sus sentimientos.</li> <li>2. Presta atención a sus preocupaciones y sentimientos, al contenido y a la relación.</li> <li>3. Practica la escucha activa. Muestra interés, clarifica, parafrasea, refleja y resume. Pide su confirmación.</li> <li>4. Pide a las partes que parafraseen y reflejen sentimientos del otro</li> </ol>	<p>Cuéntame qué ha pasado. ¿Cómo ves tú la situación?</p> <p>Me puedes decir algo más acerca de... Entonces, ¿lo que pasó, según tu versión, es que...?</p> <p>¿Cómo te has sentido? ¿De qué forma te ha afectado?</p> <p>Entonces, ¿te encuentras muy disgustado porque...?</p> <p>¿Quieres añadir algo más? ¿Te has dado cuenta que lo que dice tu compañero es que...? ¿Puedes repetir con tus palabras la versión de tu compañero? ¿Te has dado cuenta cómo se</p>



	sintió? Resume con tus palabras sus sentimientos.
<b>Fase 4. Aclarar el problema</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haz preguntas para profundizar o concretar aspectos poco claros.</li> <li>2. Intenta captar posiciones, intereses, sentimientos y valores.</li> <li>3. Resume las posturas de cada parte.</li> </ol>	<p>¿Qué quieres decir con...? ¿Podrías explicármelo otra vez de forma distinta? ¿De qué manera, cómo, con quién, cuándo, dónde exactamente...?</p> <p>¿Qué te hace creer que...? ¿He entendido bien si digo que...?</p> <p>Entonces, ¿te sentiste decepcionado o traicionado cuando...?</p> <p>¿Qué es lo más importante para ti? ¿Por qué? ¿Para qué lo necesitas? Tus intereses principales son... y los tuyos son...</p>
<b>Fase 5. Proponer soluciones</b>	
Pregunta a las partes sobre posibles soluciones. 2. Pídeles que discutan y valoren cada una de ellas.	<p>¿cómo piensas tú que podría resolverse esto? ¿Qué estarías dispuesto a hacer tú?</p> <p>¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para que sea más aceptable para el otro?</p> <p>¿Qué es lo que más te gustaría conseguir? ¿Qué propones a la otra parte? ¿Qué necesitas para darte por satisfecho? ¿Te parece justo? ¿Crees que así se resolvería el problema?</p> <p>¿Continuará vuestra relación en el futuro? ¿Cómo podríais mejorarla?</p>
<b>Fase 6. Llegar a un acuerdo</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo.</li> <li>2. Se redacta, lo leen y lo firman.</li> <li>3. Felicitarlos por haber colaborado.</li> <li>4. Haz copias del acuerdo para cada parte y archiva el original.</li> <li>5. Cítalos para revisarlo.</li> </ol>	<p>¿Podemos considerar que con esto se resuelve el problema? ¿Mejora vuestra relación?</p> <p>¿Estáis dispuestos a firmarlo?</p> <p>¿Cuándo podemos quedar para ver cómo va?</p>
<p>Tabla 4.02. Fases de la mediación. adaptado de de J. C. Torrego, <i>Mediación en instituciones educativas</i>. Madrid: Narcea, 2002.</p>	

## Conclusiones

Al finalizar esta investigación se da como respuesta a las preguntas tópicas que permitieron desarrollar los capítulos del presente trabajo que se mencionan a continuación. ¿De qué manera influye el contexto social en el aprendizaje socioemocional de los adolescentes? La pregunta da como resultado el capítulo 1, donde se desarrolla la importancia que tiene la sociedad, familia, relaciones de amistad, asimismo el internet y las redes sociales en el desarrollo socioemocional de los adolescentes, donde se le da mayor importancia y enfoque a las dinámicas familiares y su forma de crianza por parte de los padres de familia hacia sus hijos adolescentes. Cada elemento mencionado del contexto social tiene un gran peso en el aprendizaje de los adolescentes para su bienestar o lo contrario a ello. El aprendizaje de valores y formas de solucionar cada uno de los conflictos que se les presentan desde el núcleo familiar o social depende del desenvolvimiento de los adolescentes, por ello la importancia del ámbito social pues se aprenden hábitos buenos o nocivos, dinámicas de convivencia, solución de problemas, etc.

La segunda pregunta es ¿Cuál es la importancia de conocer una cultura de paz en los adolescentes? Dicha pregunta da como resultado el capítulo 2 que muestra que tan necesario e importante es que se enseñen dentro de instituciones educativas la cultura de paz y en centros comunitarios o sociales, que se brinde la información necesaria para concientizar sobre la violencia existente en la sociedad que afecta el desarrollo social y personal de los adolescentes a corto y largo plazo. Asimismo, la cultura de paz brinda herramientas para que los integrantes de la sociedad tenga gestión emocional, una sana convivencia, se desarrolle el pensamiento crítico en situaciones adversas, asimismo se promueva la tolerancia a la frustración que es lo que determina principalmente la solución de los problemas no solo en la adolescencia sino en su vida en general, entre otros elementos que se requieren para el fomento de la cultura de paz por medio de todas las posibles alternativas, ya sea capacitaciones a docentes y alumnos en escuelas, en centros sociales y comunitarios o en contextos donde se necesite.

Posteriormente, en el capítulo 3 se desarrolló la pregunta ¿Por qué la mediación como alternativa de solución de conflictos? En donde se explica la importancia que tiene la mediación en la solución de problemas en el contexto que se necesite, sin embargo se dirige hacia los adolescentes, ya que se menciona con anterioridad que los adolescentes son población que requieren de supervisión, orientación y tolerancia principalmente. Son jóvenes que no miden el peligro de sus actos y sino se tuvo previamente una educación con valores en casa es poco probable que lo replique en cualquier escenario. Por ello, la mediación es una alternativa que se caracteriza por no hacer uso de la violencia, al contrario se recomienda el empleo del diálogo, de llegar a un acuerdo, de pedir apoyo a un mediador, la mediación no solo hace que disminuya la violencia, sino que hace que se genere tolerancia, respeto, mejora la convivencia, aumenta la confianza, mejora las relaciones, empodera, entre otros más.

Finalmente, en el capítulo 4 se desarrolla la pregunta ¿Cómo desarrollar la mediación en adolescentes? En dicho capítulo se desarrolló el taller de mediación con las actividades de temas que se utilizaron en el presente trabajo, como la inteligencia emocional, pensamiento crítico, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, entre otros, dichos elementos son necesarios para la ejecución de la mediación. Se utilizó dinámicas lúdicas para el entretenimiento de los adolescentes, de actividades para la concientización de dicha población, del desarrollo de habilidades sociales, para que tengan la estructura de valores, de herramientas para la solución de problemas, de hacer uso del diálogo, de darle la vuelta a la violencia, de preparar a los adolescentes para su porvenir, de preparar mejores personas, ciudadanos que no solo se desarrollen profesionalmente, sino personalmente y atribuyan a la sociedad de la mejor manera. Dicha investigación no tuvo grandes impedimentos para su realización, al contrario fue necesario hacer una limitación para su escritura e incorporación de temas, es un objeto de estudio que fue de mi interés y motivación. Considero que los adolescentes son una población que requieren de mucho apoyo, paciencia y orientación por eso creí pertinente hacer uso de la mediación en dicha etapa.

## Reflexiones Finales

El desarrollar esta investigación me permitió profundizar con el objeto de estudio, que fue la mediación, es una alternativa que si se le diera el uso correcto en diversos contextos sociales, escolares, familiares la convivencia entre individuos cambiaría totalmente, generalmente por la falta de presupuesto gubernamental, o simplemente de interés, no se le da la importancia que conlleva dicha herramienta, claro está que al hacer uso de la misma no significa que se solucionan todas las controversias o la violencia que se encuentra entre las personas, en algunas ocasiones no será posible su uso por las limitaciones que se mencionaron con anterioridad. Sin embargo, después del análisis que se tuvo respecto a la mediación en los adolescentes me dio como resultado un panorama que complemento mi experiencia académica y laboral, el taller será funcional dependiendo del contexto donde se implemente, el tipo de escuela, centro formal o no formal, no es una respuesta o una solución a todos los problemas existentes en los adolescentes, solo será útil para quienes están dispuestos a llevar a cabo las recomendaciones dadas en la investigación, para los adolescentes que consideren significativo el conocimiento dado en el curso, cabe aclarar que también depende de la disposición de los jóvenes ya que como se menciono en el capítulo 1, los estudiantes aprenden de manera significativa al no ser obligados, sino que de verdad sientan que lo que están por aprender sea funcional en sus vidas.

A pesar de que se generaron actividades de gestión emocional, de resolución de problemas, de escucha activa y buena comunicación si el adolescente no se encuentra con la disposición emocional por diversos factores personales o familiares, es poco probable que el taller no sea funcional para su persona , por lo que se recomienda que el presente trabajo se lleve de la mano si se requiere con especialistas como orientadores, psicólogos, etc. Asimismo del apoyo de padres de familia para tener mejores resultados. La mediación es un elemento necesario para una cultura de paz en la sociedad, sin embargo se requiere de un arduo trabajo desde el núcleo familiar para que los hijos adolescentes de verdad tengan una continuidad con su educación ya sea en la escuela o en los centros como PILARES que brinda cursos para el desarrollo personal, social, profesional y/o en cualquier centro que fomente temáticas para el desarrollo de las personas, la familia es fundamental en la vida de todas personas desde la infancia así como en la adolescencia incluso hasta la adultez. Dicha cultura no se da únicamente

por un buen gobierno, se da en conjunto con la sociedad, la familia y todas las personas que se encuentran dentro de la sociedad. Finalmente todas las alternativas de solución de conflictos existentes, son un apoyo para la solución de problemas, cada una tiene su función para evitar situaciones violentas o agresivas, la mediación será muy funcional si se le da el seguimiento adecuado sin imposiciones o autoritarismo ya que ese no es el enfoque de su función.

La investigación se sustentó de la materia Ética y sociedades que se imparte en nivel básico en secundaria, como la cultura de paz se implementa a través de dicha asignatura. Asimismo de los derechos humanos, como la mediación es una opción para darle fin a los problemas y es un derecho vivir en sana convivencia, con respeto y sin violencia. Sin embargo después de la investigación, la cultura de paz únicamente se profundiza en la materia de Ética y sociedades y en la Nueva Escuela Mexicana está presente, sin embargo al ser reciente aún falta por ejecutarse de manera óptima en las escuelas, se considere la importancia que tiene vivir con una cultura de paz e implementarla en su cotidianidad con el debido compromiso que no solo tienen los docentes, sino todos los profesionales de la educación para una mejora no solo de instituciones escolares, sino comunidades, familias y sociedad en general.

De igual manera, los temas que considero pertinentes para profundizar son el manejo del conflicto como antecedente de la mediación, brindar recomendaciones de como darle solución al mismo. Sin embargo, pese a la experiencia que con anterioridad obtuve de la cultura de paz en una Organización gubernamental, considero que la investigación fue lo más detallada posible que posteriormente se le dará un seguimiento en cuestión de investigación para profundizar el tema de Mediación y Cultura de Paz y brindar mejores herramientas a la sociedad desde mi punto educativo con mis alumnos. El presente trabajo al ser un proyecto enfocado en centros no formales, no escolarizados, se le dio mayor importancia a la promoción de la cultura de paz fuera de instituciones escolares y a pesar que si había formas de fomentar la cultura, no hay demasiadas alternativas que se genere fuera de las aulas, únicamente en los centros PILARES que es el contexto ideal para ejecutar la mediación en la cultura de paz. Sin embargo en plataformas de internet como EDUCACNDH y algunas otras gubernamentales es donde se dan capacitaciones o cursos que tienen relación con una sana convivencia, mediación, etc.

Es un tema que no es nuevo, pero que tiene mucho potencial para hacer grandes cosas en cualquier contexto que se necesite. Por ello, dicha investigación es de apoyo para los profesionales que estén interesados en el desarrollo de la mediación y lo usen como guía u orientación si desean profundizar sobre el objeto de estudio o en dado caso tengan la iniciativa de implementarlo en un contexto escolar, comunitario, familiar, etc, simplemente adecuarlo y hacerle las modificaciones que consideren pertinentes.

## Referencias

- Aberastury, A. y Knobel, M. (2011). *La adolescencia normal: un enfoque psicoanalítico*. Paidós.
- Acosta Muñoz, J. F., Toro Ibarra, A. M., y Guerrero Ramírez, M. A. (2015). Estilos parentales de enseñanza en familias con niños con necesidades educativas especiales en Samacá-Boyacá. *Praxis*, 11(1), 19-29. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/1550/990>
- Álvarez Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. Paidós.
- Ander Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Lumen.
- Ángel Álvarez, E. (2001). Importancia de la escucha en la comunidad educativa (Tesis de Licenciatura Universidad de la Sabana). <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5837/128271.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Antonsich, M. (2010). Searching for Belonging. An analytical framework. *Geography Compass*, 4(6). 644-659. <https://doi.org/10.1111/j.1749-8198.2009.00317.x>
- Arellano de Loginow, N. (2004). Comunicación en la prevención del conflicto en instituciones educativas de media, diversificada y profesional (Tesis doctoral Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063603/intro.pdf>
- Ausubel y Novak-Hanesian (1983). *Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo*. TRILLAS México

- Ausubel, D. (2002). *Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Bach, Eva y Forés, Anna. (2008). *La asertividad para gente extraordinaria. Comunicar eficazmente para mejorar las relaciones*. Plataforma actual.
- Báez Evertsz, C. J. (2000). *La comunicación efectiva*. Instituto Tecnológico de Santo domingo.
- Barrientos Pedro. (2015). Violencia Institucional. Hacia un nuevo enfoque. Acta Académica <https://www.aacademica.org/pedro.barrientos/20>
- Baruch Bush, R. A., y Folger, J. P. (2006). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Granica.
- Bush, R. A. B. y Pope S. G. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de mediación*. 1(2).17-28. [https://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Revista\\_Mediacion\\_02.pdf](https://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Revista_Mediacion_02.pdf)
- Boulding, E. (1992). The concept of peace culture. En: *Peace and conflict issues after the cold war: UNESCO studies on peace and conflict* (pp. 107–226). UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000091705.locale=es>
- Branden Nathaniel (2021). *Los seis pilares de la autoestima*. Booket.
- Branden, N., y Wolfson, L. (1989). *Cómo mejorar su autoestima*. Paidós.
- Briz, M. J. (2015). El principio de buena fe en el proceso de mediación. *Revista de Derecho*, (11), 13-25. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/revistadederecho/article/view/722/712>



- Cabana, G. (2008): *¡Cuidado! Tus gestos te traicionan*. Barcelona: Editorial Sirio.
- Cabanillas Zambrano, C., Torres Yajahuanca, O., y Sirlopú Garcés, N. G. (2018). Influencia de la violencia intrafamiliar en el rendimiento académico en adolescentes. ACC CIETNA: *Revista de la Escuela de Enfermería*, 3(2), 68-79. <https://doi.org/10.35383/cietna.v3i2.47>
- Calderón C., I. T., y Chacón-Corzo, M. A. (2012). Principales manifestaciones de violencia escolar en educación secundaria del Estado Táchira, Venezuela. *Multiciencias*, 12(2), 213-220. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216012>
- Callealta Oña, L., y Muñoz Vázquez, M. (2014). Resolución de conflictos en casas de acogida: la escucha activa y la negociación como técnicas fundamentales de la mediación. *Formación y mediación para la inclusión social: contribuciones en investigación e intervención*. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88700/DEPARTAMENTORevisar%20Formacion\\_y\\_mediacion\\_para\\_la\\_inclusion\\_social%20\(1\)-123-137%20\(2\).pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88700/DEPARTAMENTORevisar%20Formacion_y_mediacion_para_la_inclusion_social%20(1)-123-137%20(2).pdf?sequence=1)
- Casas, Fernández. G. (1988). La autoridad en la familia. *Cúpula*, XI(23). 12-18. [https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v11n23/11\(23\).pdf](https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v11n23/11(23).pdf)
- Cascón Soriano, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre paz y derechos humanos.
- Castellanos Suárez, V. (2015). Conflictos Interpersonales. Tendencias actuales en su manejo y solución. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 3(5). <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/1041/910>
- Castanyer Mayer, S. (2010). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Descleé De Brouwer.

- Chacón Garnica, M. R. (2019). La mediación, mecanismo alternativo de solución de controversias. *Revista Exlege*, 2(3), 75-90. [https://www.lasallebajio.edu.mx/revistas/exlege/pdf\\_3/exlege\\_03\\_art\\_05-chacon\\_garnica.pdf](https://www.lasallebajio.edu.mx/revistas/exlege/pdf_3/exlege_03_art_05-chacon_garnica.pdf)
- Coleman J. C. y Hendry L. B. (2003). *Psicología de la adolescencia*. Madrid: Mor
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. [24 febrero 2024] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5625/66.pdf>
- Contini, E. N. (2015). Agresividad y habilidades sociales en la adolescencia. Una aproximación conceptual. *Psicodebate*, 15(2), 31-54. <https://doi.org/10.18682/pd.v15i2.533>
- Davison, Gerald. (2007). *Psicología de la conducta anormal*. México: McGrahill.
- De Sisto, L. (2022). *Escucha activa: Cómo escuchar de verdad a la gente, aprender técnicas de comunicación efectivas, mejorar tus relaciones y habilidades de conversación*. BOD GmbH DE.
- De Villa Cortés, J. C. (2012). La mediación en Guanajuato. *Acta Universitaria*, 22(2), 20–23. <https://doi.org/10.15174/au.2012.362>
- Del Valle, A. I. (1994) Vida cotidiana y relaciones personales. En J, Elzo, F. Andrés Orzo, P., González Blasco y A. I. del Valle. *Jóvenes españoles 94*, (pp. 89-138). Fundación Santa María.
- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación en *La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Santillana/ UNESCO. pp. 91-103.

- Echeburúa E. y Requesens, A. (2014). *Adicción a las redes sociales y nuevas tecnologías en niños y adolescentes*. Ediciones Pirámide.
- Echeverry, M. (2007). Acompañamiento a los hijos:¿ calidad o cantidad de tiempo?. Boletín: *Crianza Humanizada*, 90. <https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/98c164a6-7ead-4898-95f5-ab085ce30a24/090+Acompa%C3%B1amiento+a+los+hijos+-+calidad+o+cantidad+de+tiempo-.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ISujEVx>
- Elizondo Torres, M. (2000). *Asertividad, en Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Editorial Trillas. México. pp. 16-19, 30-46 y 52-59.
- Estévez López E., Jiménez Gutiérrez T. y Musitu G. (2007). Relaciones entre padres e hijos adolescentes. Nau Libres.
- Fernández Berrocal, P., y Ruiz Aranda, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6(15), 421-436. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924009.pdf>
- Fisas, V. (2011). Educar para una cultura de paz. *Quaderns de construcció de pau*, 20(1), 2-10. [https://escolapau.uab.cat/img/qcp/educar\\_cultura\\_paz.pdf](https://escolapau.uab.cat/img/qcp/educar_cultura_paz.pdf)
- Flórez Madroño. A. C., Arias-Romo, D. A., Obando- Rivera, K. F. y Rivera-Arizala, A. C. (2022). Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño. *Revista UNIMAR*, 40(1), 175-184. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar40-1-art9>
- Fuquen Alvarado, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Gaete, V. (2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista Chilena de Pediatría*, 86(6), 436-443. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2015.07.005>

- Gallego Henao., Pino Montoya, J., Gallego Álvarez, M., Vargas Mesa, E. V., Correa Idarraga, L. (2019). La dinámica familiar y estilos de crianza: pilares fundamentales en la dimensión socioafectiva. *Hallazgos*, 16(32), 131-150. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413859265008>
- Galtung, J. (1996) *Peace by peaceful means. Peace and conflict, development and civilization*. Oslo. PRIO.
- Gamboa, M. L., y Sosa, M. (2015). *El reto de ser padres*. México: Manual Moderno
- Garcés Cobos, L. F., Montalvisa Vivas, Á. y Salas Jaramillo, E. (2018). El aprendizaje significativo y su relación con los estilos de aprendizaje. *In Revista Anales.1*, 376, pp. 231-248). <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/anales/article/view/1871/1769>
- García Longoria Serrano M. P. y Vásquez Gutiérrez, R. V. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, (5), 113-136 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4159728.pdf>
- García Montufar J. G. (2001). Los medios alternativos de solución de conflictos. *Derecho & Sociedad*, (16), 141-147. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17053>
- García Raga, L. y López Martín, R. (2010). *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Universitat de València.
- García Raga, L., y Crespo Ginés, A. (2012). Una mirada diferente a la educación. Mediación y resolución de conflictos en una escuela. *Edetania*, (42), 179-188. <https://riucv.ucv.es/bitstream/handle/20.500.12466/711/245-Texto%20del%20art%20c3%adculo-652-1-10-20171125.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Girardi, C. I., Velasco y Lambe, J. (2006). Padres autoritarios y democráticos y características de personalidad de estudiantes de licenciatura y posgrado. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(1), 25-46. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80280103.pdf>
- Gobierno de la Ciudad de México, [18 de noviembre de 2023]. PILARES. <https://interno.pilares.cdmx.gob.mx/inicio>
- Gobierno de la Ciudad de México. [19 de enero de 2022]. PILARES. Portal del Gobierno de la Ciudad de México. <https://gobierno.cdmx.gob.mx/acciones/pilares/>
- Gobierno de la Ciudad de México. (11 de marzo de 2019). PILARES. <https://gobierno.cdmx.gob.mx/acciones/pilares/>
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Hernando Gómez, Á, Aguaded Gómez, I. y Pérez Rodríguez A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (24), 153-180. [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6311/Tecnicas\\_de\\_comunicacion\\_creativa.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6311/Tecnicas_de_comunicacion_creativa.pdf?sequence=2)
- González López, A. D, Rodríguez Matos A. A. y Hernández García D. (2011). El concepto zona de desarrollo próximo y su manifestación en la educación médica superior cubana. *Educación Médica Superior*, 25(4), 531-539. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000400013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000400013&lng=es&tlng=es).

- González Martín N. (2014). El ABC de la mediación en México. En: J. Vega Gómez (Coord.), Temas selectos de derecho internacional privado y de derechos humanos, (pp. 203-245). Universidad Nacional Autónoma de México. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/35066>
- Guerra García, J. (2020) El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygotsky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(2). 1-21. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articloe/view/2033>
- Guillén Gestoso, C., y León Rubio, J. M. (2004). Habilidades de mediación. En *Aproximación interdisciplinar al conflicto y a la negociación* (pp. 117-128). Cádiz. Servicio de Publicaciones, Universidad de Cádiz.
- Gumpel, T. P. y Meadan, H. (2000), Children's perceptions of school-based violence. *British Journal of Educational Psychology*, (70). 391-404. <https://doi.org/10.1348/000709900158191>
- Gustavikno, E. (1987). *Derecho de Familia Patrimonial. Bien de Familia*. Tomo I. Segunda Edición. Argentina.
- Guzmán Huayamave, K., Bastidas Benavides, B., y Mendoza Sangacha, M. (2019). Estudio del rol de los padres de familia en la vida emocional de los hijos. *Apuntes Universitarios*, 9(2), 61–72. <https://doi.org/10.17162/au.v9i2.360>
- Hernández Calderón, K. A. y Lesmes Silva, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*, 5(9), 83-87.

- Hernández Castillo, G. D. y Cabello Tijerina, P. A. (2016). Estudio sobre la tipología de los beneficios de la mediación. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (5), 97-103. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/266001/200271>
- Hernández Moreno, L. (2011). Adolescencia: ¿Adolecer es padecer?. *Salus*, 15(2), 5-6. <https://ve.scielo.org/pdf/s/v15n2/art03.pdf>
- Hernández Ramos, C. (2014). Modelos Aplicables en Mediación Intercultural. *Barataria. Revista castellano-manchega de ciencias sociales*, (17), 67-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>
- Hernando Gómez, A. y Aguaded Gómez, I. y Pérez Rodríguez, A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (24), 153-180. [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6311/Tecnicas\\_de\\_comunicacion\\_creativa.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6311/Tecnicas_de_comunicacion_creativa.pdf?sequence=2)
- Hsu C., Philips W. R., Sherman K. J., Hawkers R., Cherkin, D. (2008) Healing in primary care: a vision shared by patients, physicians, nurses, and clinical staff. *Annals of Family Medicine*, (6). 307-14. <https://www.annfammed.org/content/annalsfm/6/4/307.full.pdf>
- Hueso García, V. (2000) Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, (111), 125-159. [https://bibliotecavirtual.defensa.gob.es/BVMDefensa/es/catalogo\\_imagenes/grupo.do?path=208045](https://bibliotecavirtual.defensa.gob.es/BVMDefensa/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=208045)

- Imbernón, F., y Medina, J. L. (2008). *Metodología participativa en el aula universitaria. La participación del alumnado*. Universitat de Barcelona. Institut de Ciències de l'Educació Ediciones Octaedro.
- Instituto para la Economía y la Paz. (2023). Índice de Paz México 2023: identificación y medición de los factores que impulsan la paz. <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2023/05/ESP-MPI-2023-web-1.pdf>
- Jungman, S. (1998). *La mediación escolar*. Lugar.
- Ives, E. (2014). La identidad del Adolescente. Cómo se construye. Revista de formación continuada de la sociedad española de medicina de la adolescencia, 2(2), 14-18. <https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/Adolescere%20Volumen%20I-2%20v5.pdf#page=14>
- Jares, X. (2004). *Educar para la paz en tiempos difíciles*. Bilbao. Asociación Bakeaz.
- Jiménez Gutiérrez, T. I., Musitu Ochoa, G., y Murgui Pérez, S. (2005). Familia, apoyo social y conducta delictiva en la adolescencia: efectos directos y mediadores. Anuario de Psicología, 36(2), 181-195. <https://raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61813>.
- Juárez, B. (2016). Manifiesto del Presidente de la República al ocupar la capital. En: *Derechos del pueblo mexicano. México a través de sus constituciones. Volumen II. Sección segunda. Historia constitucional 1831-1918* (pp. 456-457). Miguel Ángel Porrúa; Cámara de Diputados, LXIII Legislatura; Suprema Corte de Justicia de la Nación; Senado de la República, LXIII Legislatura; Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación : Instituto Nacional Electoral.



- Konishi, C., Hymel, S., Zumbo, B. D., y Zhen Li. (2010). Do School Bullying and Student—Teacher Relationships Matter for Academic Achievement? A Multilevel Analysis. *Canadian Journal of School Psychology*, 25(1), 19-39.  
<https://doi.org/10.1177/0829573509357550>
- La Parra, D. y Tortosa, J. M. (2003). Violencia estructural: una ilustración del concepto. *Documentación social*, 131(3), 57-72.  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23375/1/2003\\_LaParra\\_Tortosa\\_Documentacion\\_Social.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23375/1/2003_LaParra_Tortosa_Documentacion_Social.pdf)
- Latorre Beltran, A. (2003). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la práctica educativa*. Grao.
- Leal, P., y Contreras, A. (1998). La baja tolerancia a la frustración y las adicciones. *Liberaddictus*.  
<http://liberaddictus.org/Pdf/0202-17.pdf>
- Ley General de Educación (3 de junio de 2019,). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- López Sánchez, R., (2013). El abstencionismo como fenómeno político en la sociedad contemporánea. *Culturales*, 1(1), 53-68.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69429860003>
- Lozano Sánchez, J. R., y Vives Varela, T. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Investigación en educación médica*, 1(1), 40-42.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n1/v1n1a9.pdf>
- Marcelo Nató, A., Rodríguez Querejazu, M. G., y Carbajal, L. M. (2006). *Mediación comunitaria: conflictos en el escenario social urbano: conflictos en la comunidad, conflictos públicos, conflictos interculturales, enfoques y abordajes*. Universidad.

- Markwood A. (1998). *Adolescence, Negotiation and Mediation*. National Association for Mediation in Education.
- Márquez Algara, M. G. (2018). *Mediación escolar. Un camino contra la violencia*. Porrúa.
- Márquez Algara y De Villa Cortés, J. C.(2016).La evolución de la mediación en sede judicial hacia otras sedes como alternativa para la resolución de conflictos en Aguascalientes. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. 58, 47-54, 2013. <https://investigacion.uaa.mx/RevistaIyC/archivo/revista58/Articulo%206.pdf>
- Matos Arevalos, J. A. (1995). El paradigma sociocultural de L.S. Vigostky y su aplicación en la educación.. *Universidad Nacional*. <https://es.scribd.com/document/230315350/El-Paradigma-Sociocultural-de-l-s-Vygotsky>
- Mayor Zaragoza, F., (2003). Educación para la paz . *Educación XXI*, (6), 17-24. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600601.pdf>
- Mazo Álvarez, H. M. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12(23), 99-114. <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>
- Mazorra Manrique de Lara, P. (2008). El conflicto en la escuela: una oportunidad de aprendizaje. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 60(4), 125–136. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28873>
- Menor Sendra, J. y López de Ayala López, M. C. (2018).Influencia en la violencia de los medios de comunicación guía de buenas prácticas. *Revista de Estudios de Juventud*, (120). 15-33. [https://www.injuve.es/sites/default/files/2018/47/publicaciones/1\\_influencia\\_en\\_la\\_violencia\\_de\\_los\\_medios\\_de\\_comunicacion\\_guia\\_de\\_buenas\\_practicas.pdf](https://www.injuve.es/sites/default/files/2018/47/publicaciones/1_influencia_en_la_violencia_de_los_medios_de_comunicacion_guia_de_buenas_practicas.pdf)

- Mérida Hernández, S. M. (2017). El impacto de los progenitores en el desarrollo escolar de sus hijos en educación primaria. Estudio Analógico urbano- rural. (Tesis doctoral, Instituto de Enlaces Educativos).  
[https://ade.edugem.gob.mx/bitstream/handle/acervodigitaledu/28142/MAMSTT173\\_El%20impacto%20del%20trabajo%20de%20los%20progenitores%20en%20el%20desarrollo%20escolar.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://ade.edugem.gob.mx/bitstream/handle/acervodigitaledu/28142/MAMSTT173_El%20impacto%20del%20trabajo%20de%20los%20progenitores%20en%20el%20desarrollo%20escolar.pdf?sequence=10&isAllowed=y)
- Meza Rueda J. L. y Páez Martínez, R. M. (2016). Familia, escuela y desarrollo humano. Rutas de investigación educativa. Universidad Lasalle-CLACSO.  
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fceunisalle/20170117012114/familiaescuela.pdf>
- Millet E.(2018). *Hiperpaternidad, del modelo mueble al modelo altar*. Plataforma Actual.
- Mojonero Román, M., y Bustamante, J. C.(2019).El abordaje de la tolerancia a la frustración en educación primaria: una propuesta de intervención.  
<https://zagan.unizar.es/record/87989/files/TAZ-TFG-2019-3758.pdf>
- Molina Patlán, C., Morales Martínez, G. P. y Valenzuela González, J. R. (2016). Competencia transversal pensamiento crítico: Su caracterización en estudiantes de una secundaria de México. *Revista Electrónica Educare*, 20(1), 1-26.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194143011011>
- Montañés, M., Bartolomé, R. y Fernández Pacheco, G. (2008) Differences between boys and girls in violent behaviour: The role of protective factors. The 8th Annual Conference of the European Society of Criminology. Edinburgh, Scotlan, 2nd-5th September. Abstracts, p. 125.
- Montt, M. E., y Ulloa Chávez, F. (1996). Autoestima y salud mental en los adolescentes. *Salud mental*, 19(3), 30-35.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794501&orden=0&info=link>

- Moore, C. (1994). *Negociación y mediación*. Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz.
- Moreira, M. A. (2012). ¿ Al final, qué es aprendizaje significativo?. *Revista qurriculum*, 25. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/10652/Q\\_25\\_\(2012\)\\_02.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/10652/Q_25_(2012)_02.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Munné, M. y Mac-Cragh, P.(2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona, España. Editorial Graó.
- Munuera Gómez, P.(2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas. *Portularia*, VII(1-2), 85-106. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161017323005>
- Muñoz Muñoz, F. A. (2004). La paz imperfecta. En: M. López Martínez. (Dir.). *Enciclopedia de paz y conflictos*, (pp. 19-44) Universidad de Granada.
- Nardone, G., Giannotti, E., y Rocchi R. (2003). *Modelos de familia*. Herder.
- Obozov, N.(2007) Los procesos y funciones psíquicas en condiciones de actividad individual y conjunta. En: Bello Z, compiladora. *Psicología general*. La Habana: Editorial Félix Varela; p. 62-75.
- Oliver Pece, J. (2010). Los roles parentales y la diferenciación del self de los hijos. En Fundación Atenea. *Hacia una metodología de intervención familiar*.
- Organización de las Naciones Unidas. (6 de octubre de 1999). Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas núm. A/ RES/53/243. Nueva York, EE UU: ONU. [https://fund-culturadepaz.org/wp-content/uploads/2021/02/Declaracion\\_CulturadPaz.pdf](https://fund-culturadepaz.org/wp-content/uploads/2021/02/Declaracion_CulturadPaz.pdf)

Organización Mundial de la Salud. ([21 de octubre de 2021]). Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen. Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud. <https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/violencia/docs/informeOMS.pdf>

Ortega Ruiz, P. y Mínguez Vallejos, R. (1992). Educación moral: una propuesta alternativa. *Revista de Ciencias de la Educación*, 149, 69-77.

Ortega R., y Del Rey R. (2002). Aprender a pedir ayuda: mediación en conflictos. *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: Mediación y diálogo*. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/87620/aprender\\_ayuda\\_rey.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/87620/aprender_ayuda_rey.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz Crespo, R. (2008). *Aprender a escuchar*. Lulu

Parra Rosales, L. P. (2014). Estrategía de Mediación: Familiar, Escolar y Comunicación. <https://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:1073532/FULLTEXT01.pdf>

Pastor Seller, E., y Huertas Pérez, E. (2012). La mediación penitenciaria como método alternativo de resolución de conflictos entre internos en el ámbito penitenciario. *Entramado*, 8(2), 138-153. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265425848009.pdf>

Patricio Huerta (2020).[Tesis de especialidad]. Conductas de riesgo en la adolescencia. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64346/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20PATRICIO%20HUERTA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Pérez De Guzmán Puya, M.V. (2008). La mediación en los centros educativos: el educador social como mediador. *Bordón.Revista de pedagogía*, 60(4), 79-87. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28870>

Pérez Guzmán M. V. y Pérez Serrano, G. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Narcea Ediciones.

Piaget, J. (1986). *Seis estudios de psicología*. Barral.

Pérez Milena A. y Martínez Fernández M. L. (2008). Concepto y etapas de adolescencia. En Jiménez Pulido I., Leal Hemling F. J., Martínez Fernández M. L y Pérez Milena R. *Guía de atención del adolescente*. <https://cdn.adolescenciasema.org/usuario/documentos/4%20Guia%20de%20atencion%20al%20adolescente%20Andalucia.pdf>

Prisco, C. A., (2001). La enseñanza de la ciencia y los cuatro pilares de la educación. *Interciencia*, 26(12), 581-582. <https://www.redalyc.org/pdf/339/33906301.pdf>

Puchol, L, Nuñez A., Puchol I. y Sánchez G. (2005). *El libro de la negociación*. Ediciones Díaz de Santos.

Raven, E. (2016). Enfoque constructivista a la enseñanza de la convivencia. *Revista Arje*, 10(19), 461-469. <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj19/art38.pdf>

Ravina Ripoll, R., Tobar Pesantez, L. B., y Nuñez Barriopedro, E. (2019). *Happiness Management and Creativity in the Xxi Century*. Comares.

Redorta, J. (2001). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós

Riera Adrover J.A y Casado de Staritzky T.(2019). La relación de confianza como factor explicativo del éxito de la mediación. *Cuadernos de trabajo social*, 32(1). 153-163. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/56056/4564456549228>

- Ríos Cabrera, P. (2006). *Psicología: la aventura de conocernos*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.
- Rodríguez Barreno, Y. del P. (2018). Proyecto de innovación educativa. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 2(3), 122–138.  
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/223>
- Rodríguez Ortiz, A. M, Andino Mora M.G, Portilla Arteaga O.W y Elmira Coral R.(2018). El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela. *Análisis: revista colombiana de humanidades*, (93), 287-315.  
<https://www.redalyc.org/journal/5155/515559060002/html/>
- Rodríguez, A., Sánchez Álvarez, M. S., y Rojas de Chirinos, B. (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Investigación y Postgrado*, 23(2), 349-381.  
<https://www.redalyc.org/pdf/658/65815752013.pdf>
- Romero Rodriguez Luis M. y Castillo Abdul Barbara (2019) Comunicación para la motivación. Claves de la asertividad y el trabajo en equipo en las organizaciones. En Ravina Ripoll, Tobar Pesantez y Nuñez Barropedo. *Happiness Management and creativity in the XXI Century: Intangible Capitals as a source of innovation, competitiveness and sustainable development*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/336699213\\_HAPPINESS\\_MANAGEMENT\\_AND\\_CREATIVITY\\_IN\\_THE\\_XXI\\_CENTURY\\_INTANGIBLE\\_CAPITALS\\_AS\\_A\\_SOURCE\\_OF\\_INNOVATION\\_COMPETITIVENESS\\_AND\\_SUSTAINABLE\\_DEVELOPMENT/links/5dad5a1299bf111d4bf803a/HAPPINESS-MANAGEMENT-AND-CREATIVITY-IN-THE-XXI-CENTURY-INTANGIBLE-CAPITALS-AS-A-SOURCE-OF-INNOVATION-COMPETITIVENESS-AND-SUSTAINABLE-DEVELOPMENT.pdf#page=55](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/336699213_HAPPINESS_MANAGEMENT_AND_CREATIVITY_IN_THE_XXI_CENTURY_INTANGIBLE_CAPITALS_AS_A_SOURCE_OF_INNOVATION_COMPETITIVENESS_AND_SUSTAINABLE_DEVELOPMENT/links/5dad5a1299bf111d4bf803a/HAPPINESS-MANAGEMENT-AND-CREATIVITY-IN-THE-XXI-CENTURY-INTANGIBLE-CAPITALS-AS-A-SOURCE-OF-INNOVATION-COMPETITIVENESS-AND-SUSTAINABLE-DEVELOPMENT.pdf#page=55)

- Ruíz Urdiales, C. (2018). *Resolución Alternativa de Conflictos* (Tesis en Criminología. Universidad de Valladolid. Facultad de Derecho).  
[https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30968/TFG-D\\_0604.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30968/TFG-D_0604.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz Hernández M, Alzuri Falcato M, López Angulo L, Hernández Cabrera Y, Calzada Urquiola Y.(2019). Violencia intrafamiliar directa percibida por adolescentes. *Revista Finlay*.9(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/finlay/fi-2019/fi192b.pdf>
- Ruiz Liceras, Á. (2006). Medios de comunicación, educación informal y violencia. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (26), 207-214.  
<https://www.redalyc.org/pdf/158/15802632.pdf>
- Saade, V. (2010). *Padres permisivos, hijos tiranos*. Encauza.
- Saldaña Ramirez H. S y De Jesús Gorjon Gomez G. J (2021) Causas y consecuencias de la violencia familiar: caso Nuevo León. *Justicia*, 25(38), 189-214.  
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/4002/4935>
- Sánchez-Ferrer, E. A. [23 de febrero de 2017]. La crisis de identidad en la adolescencia a través de Alicia en el País de las Maravillas y Alicia a Través del Espejo de Lewis Carroll. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.  
<https://webs.ucm.es/BUCM/revcul/e-learning-innova/187/art2651.pdf>
- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.(2020). *Manual de Mediación escolar*.
- Secretaría de Educación Pública. (2017). Aprendizajes clave para la educación integral: plan y programas de estudio para la educación básica. Subsecretaría de Educación Básica.  
<http://www.aprendizajesclave.sep.gob.mx/index-descargas-biblioteca-listado.html>



- Secretaría de Educación Pública. (2023). *Ética, naturaleza y sociedades*. Primer Grado de Secundaria. CONALITEG. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S1ETA.htm>
- Secretaría de Educación Pública . (2023). *Ética, naturaleza y sociedades*. Segundo grado de secundaria CONALITEG. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S2ETA.htm>
- Secretaría de Educación Pública (2023). *Ética, naturaleza y sociedades*. Tercer grado de secundaria CONALITEG. <https://libros.conaliteg.gob.mx/2023/S3ETA.htm>
- Sepúlveda Montaña, I. (2019). *Mediación escolar. Hacia una educación emocional y pacífica*. Porrúa.
- Serrano Oceja, J. F. y Solano Altaba, M. (2016). Familia y medios de comunicación: El encuentro de dos minorías creativas. *Opción*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5852323.pdf>
- Shelton, N. y Burton S. (2017). *Asertividad. Haga oír su voz sin gritar*. F. C. Editorial.
- Stagnaro, D., y Da Representação, N. (2012). El proyecto de intervención. En: L. Natale (Coord.). *En Carrera: escritura y lectura de textos académicos y profesionales*, (pp. 157-178). <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro-representacao.pdf>
- Suárez Henríquez. (2017). Modelo negociador-narrativo: modelos conjuntos de mediación. *Intervención psicoeducativa en la desadaptación social: IPSE-ds*, (10), 35-44. [https://ipseds.ulpgc.es/IPSE-ds-Vol\\_10\\_2017/IPSE-ds-10-3.pdf](https://ipseds.ulpgc.es/IPSE-ds-Vol_10_2017/IPSE-ds-10-3.pdf)
- Larraín S. y Arrieta C, M (2010). Adolescencia: Identidad, moda y narcisismo. *Revista de comunicación*, 9(1), 174-189. <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2788/2307>

- Tamayo A., O. E, Zona, R., y Loaiza Z., Y. (2015). El pensamiento crítico en la educación. Algunas categorías centrales en su estudio.. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* 11(2), 111-133. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134146842006.pdf>
- Torrego, J.C (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Valenzuela y Gómez Gallardo, M. L. y Gambia Suárez, M. (2010). *Contra la violencia, eduquemos para la paz: carpeta educativa para la resolución creativa de los conflictos*. 2ª Ed. Grupo de Educación Popular con Mujeres.
- Valiente Barroso, C., Marcos Sánchez, R., Arguedas Morales, M., y Martínez Vicente, M. (2021). Tolerancia a la frustración, estrés y autoestima como predictores de la planificación y toma de decisiones en adolescentes. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 8(1), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/6952/695273865001/html/>
- Vásquez De la Hoz, F. J. (2012). Buentrato. Su relación con la inteligencia emocional y la convivencia escolar. *Educación y Humanismo*, 14(23), 37-46. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2227>
- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2012). La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28054/1/Reyna%20Lizeth%20V%c3%a1lquez%20Guti%c3%a9rrez%20-Tesis%20Doctoral-Abril%202012.pdf>
- Vega Ojeda, M. F. (2020). Estilos de Crianza Parental en el Rendimiento Académico . *PODIUM*, (37), 89-106. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.7>
- Viana Orta, M. I. (2014). La mediación: características, modelos, proceso, técnicas o herramientas de la persona mediadora y límites a la mediación.

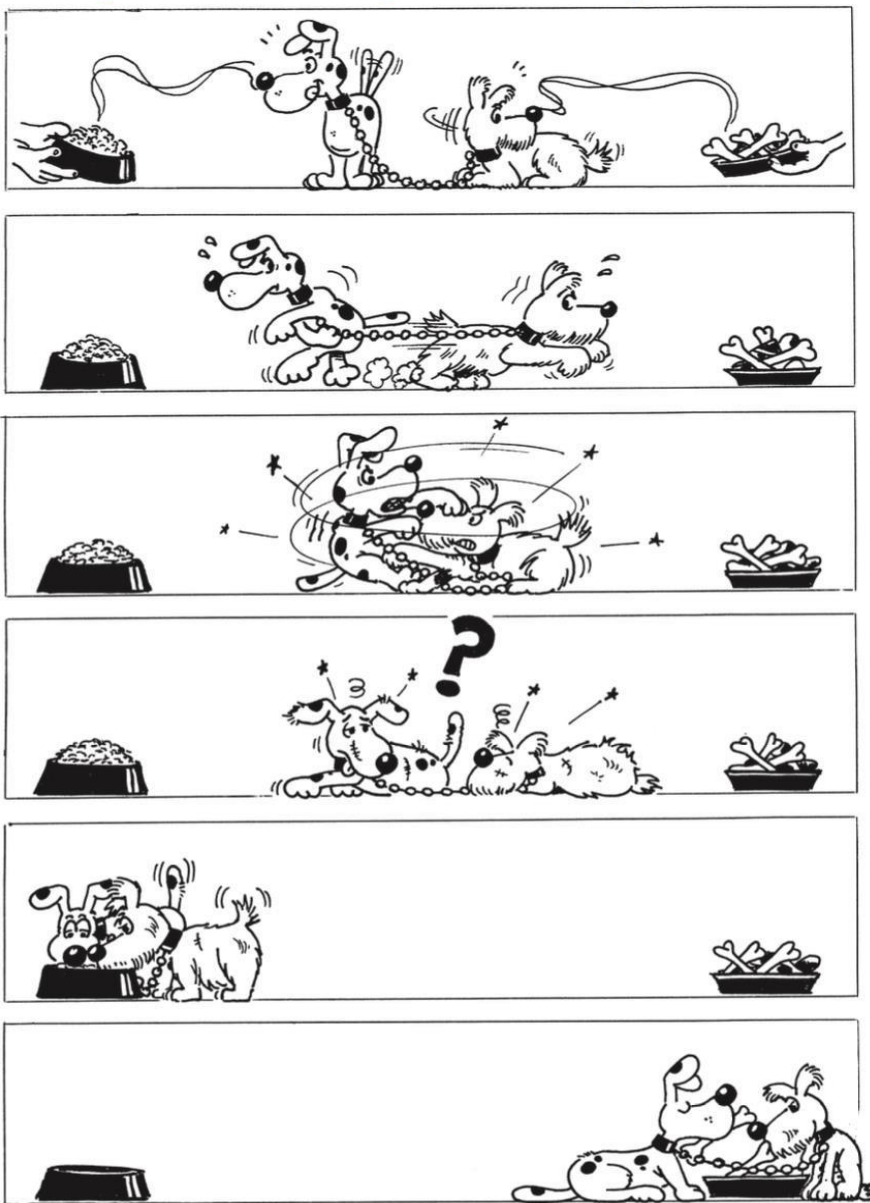
Viera Torres, T., (2003). El aprendizaje verbal significativo de Ausubel. Algunas consideraciones desde el enfoque histórico cultural. *Universidades*, (26), 37-43.  
<https://www.redalyc.org/pdf/373/37302605.pdf>

Vigotsky, L. S. (1995). *Pensamiento y lenguaje*. Pueblo y Educación.

Vygotsky, L. S. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Grijalbo.

# Anexo I. Imagen de los dos perros

Hoja de refuerzo de "Negociar acuerdos sin perdedores"



## Anexo II: Planeaciones del Taller de Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos

Sesión 1. Integrándome con mis pares.			
	Actividad	Duración	Objetivos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del instructor</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer la presentación del instructor y los objetivos del taller.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pato, pato, ganso...</li> <li>• Di algo con la inicial de tu nombre</li> </ul>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar un ambiente de confianza con la dinámica de juego.</li> <li>• Conocer a los integrantes del grupo por medio de la actividad.</li> </ul>
Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentar en plenaria sobre la actividad realizada.</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el grado de interés de los estudiantes a principio y fin de la sesión.</li> </ul>

## Sesión 2. Aprendiendo a conocerme

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de inicio de sesión “mímica de animales”.</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comenzar el día con una dinámica para amenizar la sesión.</li> <li>• Generar confianza y disposición para la participación del grupo.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendiendo a conocerme Actividad: El árbol del autoconocimiento.</li> </ul>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar el autoconocimiento para una comprensión de sí mismos.</li> <li>• Expresar las fortalezas , debilidades y áreas de oportunidad por medio de una actividad artística.</li> </ul>
Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación de la actividad realizada.</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la participación de los adolescentes.</li> <li>• Promover reflexión de la actividad realizada.</li> </ul>

### Sesión 3. Yo conozco mis emociones

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad de inicio ver vídeo de “Las emociones básicas”.</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la motivación y confianza en la sesión.</li> <li>• Crear un ambiente de armonía.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yo conozco mis emociones Actividad: “Ruleta de las emociones”.</li> </ul>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar los efectos de cada emoción.</li> <li>• Identificar las consecuencias y riesgos que promueve cada emoción ya sea positiva o negativa.</li> <li>• Conocer cada una de las emociones.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reflexión de la sesión.</li><li>● Ejercicio de respiración.</li></ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>● Considerar la reflexión de los adolescentes.</li><li>● Considerar el ejercicio de respiración para un momento de tranquilidad y de finalización de sesión.</li><li>● Evaluar la representación y desenvolvimiento de los participantes.</li></ul>
-------	---	------------	---



#### Sesión 4. Gestiono mis emociones

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad para dar inicio con Jenga.</li></ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover un ambiente de confianza y armonía.</li><li>• Fomentar la motivación para la sesión.</li></ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad: Semáforo de las emociones</li></ul>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear alternativas para la gestión de emociones a través del Semáforo de emociones.</li><li>• Generar la reflexión antes de actuar.</li><li>• Promover el empoderamiento a través de la gestión de emociones.</li></ul>

<p>Final</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Retroalimentación de los beneficios de gestionar las emociones</li> <li>● Un momento para meditar</li> </ul>	<p>15 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocer las ventajas y desventajas de gestionar las emociones.</li> <li>● Reflexionar sobre la dinámica.</li> <li>● Dar una pauta para meditar e identificar las ventajas de la misma.</li> <li>● Evaluar la participación de los adolescentes.</li> </ul>
--------------	---	-------------------	---

**Sesión 5. ¿Me comunico con paz “Teléfono compuesto o descompuesto?”**

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de actividades.</li> <li>● Dinámica de 2 verdades y 1 mentira</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>● Fomentar el conocimiento de cultura general.</li> <li>● Promover la curiosidad a través de preguntas de cultura general.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Me comunico con paz</li> </ul> <p>Actividad: “Teléfono compuesto o descompuesto?”</p>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear un pensamiento crítico y reflexivo con respecto a la comunicación de respeto y asertiva.</li> <li>● Generar una comunicación directa y asertiva con los participantes.</li> <li>● Crear dinámicas de juego para captar su atención y</li> </ul>

			motivación.
Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Retroalimentación de la sesión.</li> <li>● Resolver dudas y preguntas.</li> <li>● Finalizar con las ventajas y desventajas de comunicarse con asertividad y efectivamente.</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear un pensamiento crítico y reflexivo con respecto a la comunicación de respeto y asertiva.</li> <li>● Promover la reflexión de la dinámica de comunicación.</li> <li>● Fomentar la participación a través de conclusiones de la actividad.</li> </ul>

Sesión 6. ¿Escucho o finjo?			
	Actividad	Duración	Objetivos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de actividades.</li> <li>● Actividad de inicio: “El Ahorcado” <a href="https://www.juegosarcoiris.com/juegos/letras/ahorcado/">https://www.juegosarcoiris.com/juegos/letras/ahorcado/</a></li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar a conocer las actividades de la sesión.</li> <li>● Promover un ambiente de confianza y armonía.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Escucho o finjo? Actividad: Representación escénica de momentos que se sintieron ignorados.</li> </ul>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar la comunicación asertiva y escucha activa.</li> <li>● Visualizar los efectos que genera no prestar la debida atención al otro.</li> <li>● Hacer uso de la representación teatral para el entendimiento de las ventajas de la escucha</li> </ul>

			activa.
Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reflexión y retroalimentación de la sesión.</li> <li>● Resolver preguntas con respecto a los sentimientos que generó la representación teatral.</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Generar reflexión de no escuchar a las personas..</li> <li>● Evaluar con la participación de los estudiantes y desenvolvimiento.</li> </ul>

**Sesión 7. ¿Un mundo de agresión o asertividad?**

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de las actividades de la sesión.</li> <li>● Actividad de inicio: “¿Adivina quién de los personajes de películas?”</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar los objetivos de la sesión.</li> <li>● Brindar ejercicios de actividad física para iniciar con motivación la sesión.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Un mundo de agresión o asertividad?</li> </ul> <p>Actividad: Realización de cuadrorama.</p>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Concientizar a los adolescentes del uso de la violencia.</li> <li>● Conocer nuevas formas de relacionarse por medio de la asertividad.</li> <li>● Expresar el sentido de la agresividad y el sentido de asertividad en el cuadrorama.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar conclusiones y reflexiones del tema visto en sesión.</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar el pensamiento crítico de los adolescentes.</li> <li>• Dar conclusiones de la asertividad y agresividad como modo de relacionarse.</li> </ul>
-------	--	------------	--



### Sesión 8. Me pongo en tus zapatos para entenderte

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de la actividad.</li> <li>● Actividad de inicio: Sopa de letras de empatía.</li> </ul> <p><a href="https://buscapalabras.com.ar/pdf/sopa-de-letras-de-empatia.pdf">https://buscapalabras.com.ar/pdf/sopa-de-letras-de-empatia.pdf</a></p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar los objetivos de la sesión.</li> <li>● Dar inicio a la sesión con motivación y actividades lúdicas para cautivar el interés de los participantes.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Me pongo en tus zapatos para entenderte.</li> </ul> <p>Actividad: Escribir un problema de manera anónima.</p>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar la empatía con apoyo de actividades lúdicas para su desarrollo.</li> <li>● Concientizar con problemas ajenos y tener conocimiento de ello con ayuda de la actividad.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Retroalimentación</li> <li>● Un momento de respiración</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tener la capacidad de reflexión en situaciones adversas del otro.</li> <li>● Evaluar la participación en las actividades así mismo el desenvolvimiento de los participantes.</li> </ul>
-------	--	------------	--

**Sesión 9. La diversidad de perspectivas. ¿Desde mi ángulo o del tuyo?**

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de la actividad.</li> <li>● Elección de canción y mencionar su perspectiva de la canción en plenaria.</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar los objetivos de la sesión.</li> <li>● Dar inicio a la sesión con motivación y actividades lúdicas para cautivar el interés de los participantes.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La diversidad de perspectivas. ¿Desde mi ángulo o del tuyo? Realizar un dibujo abstracto, mencionar su opinión y descripción del mismo.</li> </ul>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocer los gustos e intereses de cada participante.</li> <li>● Contar con tolerancia y paciencia ante gustos diferentes.</li> <li>● Establecer relaciones de respeto.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comentar en plenaria la sesión</li></ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar la sesión con participación y disposición.</li><li>• Dar su punto de vista de la sesión.</li><li>• Proporcionar reflexión</li></ul>
-------	--	------------	---

**Sesión 10. La negociación o la imposición de mis ideas. ¡Porque yo lo digo!**

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de la actividad.</li> <li>● Actividad física</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar a conocer las actividades de la sesión.</li> <li>● Promover un ambiente de confianza y armonía.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La negociación o la imposición de mis ideas. ¡Porque yo lo digo!</li> <li>● Actividad: Visualizar imagen de los dos perros (Anexo I).</li> </ul>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocer la importancia de reflexionar sobre los métodos de solución de conflictos en situaciones adversas.</li> <li>● Visualizar con ejemplos de la vida cotidiana reaccionar agresivamente.</li> <li>● Fomentar la negociación como alternativa de resolución de conflictos.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comentarios del grupo.</li></ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar la sesión con comentarios y reflexiones de los participantes.</li></ul>
-------	--	------------	---

**Sesión 11. Reaccionó, luego pienso... o ¿pienso y luego reaccionó?**

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de la sesión.</li> <li>● Actividad. “Te escribo porque te conozco”</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar a conocer las actividades de la sesión.</li> <li>● Promover un ambiente de confianza y armonía.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reaccionó, luego pienso... o ¿pienso y luego reaccionó?</li> </ul> Actividad: “La ruleta de las preguntas”. <a href="https://es.piliapp.com/random/wheel/">https://es.piliapp.com/random/wheel/</a>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar el pensamiento crítico con situaciones de la cotidianidad.</li> <li>● Concientizar a los adolescentes sobre los beneficios del pensamiento crítico en situaciones de riesgo.</li> <li>● Visualizar las soluciones de posibles problemas cotidianos.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ejercicio de retroalimentación y reflexión</li></ul>	de 10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>● Evaluar el pensamiento crítico de los adolescentes a través de su dialéctica.</li><li>● Reflexionar las ventajas y desventajas de ser críticos en todo tipo de situaciones.</li></ul>
-------	--	---------------	---



## Sesión 12. La negociación como recurso de solución de problemas

	Actividad	Duración	Objetivos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de la actividad.</li> <li>● Actividad: “Con tu mano cuento para la paz”</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar a conocer las actividades de la sesión.</li> <li>● Promover un ambiente de confianza, armonía e interés.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La negociación como recurso de solución de problemas.</li> <li>● Actividad: Ver video de “Conflictos, no pierdas la perspectiva”</li> <li>● <a href="https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA">https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA</a> Cada equipo proporciona una solución del video.</li> </ul>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar la negociación y la mediación como alternativa de resolución de conflictos.</li> <li>● Proponer soluciones y alternativas para la solución de un problema.</li> <li>● Desarrollar el pensamiento crítico en circunstancias de conflicto.</li> </ul>

Final	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comentarios retroalimentación</li></ul>	y 10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar la participación, la creatividad para la solución del problema.</li><li>• Reflexionar sobre pensar críticamente en todo tipo de circunstancias.</li></ul>
-------	---	--------------	---

### Sesión 13. Mediando el conflicto

	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivos</b>
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad: “Decorando el mural “ Agregar comentarios y retroalimentación en el mural con respecto al taller.</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promover un ambiente de confianza, armonía e interés.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mediando el conflicto</li> <li>● Ejecutar la mediación con las problemáticas proporcionadas.</li> </ul>	45 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proporcionar recursos para la ejecución de la mediación.</li> <li>● Identificar en qué circunstancias utilizar la mediación.</li> </ul>