

La mediación como Método de Intervención en estudiantes de Educación Superior.

Cynthia Sarahi Méndez Ortiz³¹

Victoria Gámez Ricardi³²

Francisca Elizabeth Pérez Tovar³³

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar los beneficios obtenidos a partir de la aplicación del método de mediación, en estudiantes que han presentado dificultades en la percepción y asimilación de mensajes en la comunicación, durante el rol de compañero(s) en el salón de clases a nivel superior. Se parte de un referente teórico enfocado a la teoría de comunicación en las representaciones sociales, desde el sentido común que tiene como objetivo comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social y educativo. El método a utilizar radica en aspectos cualitativos y muestreo no probabilístico de selección basada en criterios, considerando elegir de manera intencional a 10 casos registrados en las coordinaciones de carrera en la Licenciatura de Trabajo Social y Psicología. Dentro de algunos resultados se puede señalar que, a partir del proceso de la mediación como método de intervención, se mejoraron aspectos relacionados con: la práctica de comunicación asertiva, el manejo de las problemáticas de índole personal y familiar, conflictos entre compañeros, entre otras.

Palabras clave: *mediación, comunicación, estudiantes.*

³¹ Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas a2093040485@alumnos.uat.edu.mx Cel: 834 299 5255

³² Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas ygamez@docentes.uat.edu.mx Cel: 834 1292730

³³ Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas fraperez@docentes.uat.edu.mx Cel: 834 13 999 67

Introducción

Antecedentes.

La mediación escolar para los estudiantes de educación superior ha sido significativa para el desarrollo de la comunicación entre compañeros de clases. En la Revista de Educación de Cambridge de McCluskey et. al, (2008), mencionan que:

La mediación surge a partir de las "culturas modernas", nace de la justicia restaurativa o reparadora, y se origina principalmente en Estados Unidos y Canadá, en la década de los setenta, en el ámbito de la delincuencia juvenil. Aunque realmente los antecedentes deben remontarse hasta diversos grupos indígenas, que mantienen la práctica de la mediación hasta hoy día. Esta filosofía de dejar que "la comunidad" solucione por sí misma lo ocurrido se recogió posteriormente en el sistema judicial de numerosos países. En estas intervenciones, siguiendo la misma filosofía de los grupos indígenas, se ofrece la posibilidad de dar una solución a lo ocurrido entre infractor y víctima, sin tener que recurrir a un proceso judicial y con la intención de que el infractor pueda comprender las consecuencias de su comportamiento, especialmente sobre las personas afectadas. "La mediación escolar es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes conflictuadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio" (Torrego 2000, p. 11).

Es importante señalar que se introdujo a la atribución de diversas líneas de trabajo, no se encuentra tan claro su origen como en el caso de la mediación como tal, es así como se derivan tipos de métodos de mediación escolar, familiar, vecinal, laboral y civil. Es por ello que se han originado diferentes teorías que analizan la resolución de conflictos, la importancia de aprender cooperativamente y sus aportaciones de comunicación entre estudiantes.

Contexto Internacional.

Diversas lecturas mencionan que la mediación tiene raíces históricas y culturales antiquísimas, es decir, que ha tenido antecedentes internacionales desde 1899, uno de los primeros fue:

“La convención de 1899 para la resolución pacífica de controversias internacionales”, mediante su convenio teniendo 61 artículos y encabezando, mantenimiento de la paz general con el objetivo de prevenir, tanto cuanto sea posible, el recurso a la fuerza en las relaciones entre Estados, las Potencias Signatarias acuerdan emplear todos sus esfuerzos para asegurar la resolución pacífica de las diferencias internacionales”.

(Convención para la resolución pacífica de controversias internacionales, 1899)

En China Continental, de acuerdo con Ríos Lagos (2018), el término utilizado para lo que nosotros llamamos mediación “es tiaojie (解), pero algunos estudios han coincidido en que este término no es comparable con el término occidental de mediación o conciliación”.

Por otro lado, en lagunas literaturas se ha señalado que no existiría diferencia alguna entre los términos de mediación y de conciliación. (p. 91-92)

En Japón se plantea que la Mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial. (Mediación y Resolución, 2016).

En África La Organización de la Unidad Africana (OUA) fue la principal entidad regional de carácter panafricano que buscaba la cohesión de los países recién descolonizados y continuar la lucha contra la colonización que aún persistía en el continente. A pesar de sus intenciones de mantener la paz y la estabilidad regional, lo cierto es que la OUA se encontró muy pronto con varios obstáculos en su labor. (Arconada-Ledesma, 2021).

En Estados Unidos de acuerdo con Wright (2019), inicio para hacer cumplir los derechos de los trabajadores llamado Programa de Mediación de la EEOC³⁴. La cual su misión era prohibir la discriminación en el empleo basada en la raza, el color, el origen nacional, el género o la religión, inició algunos programas piloto de mediación en varias oficinas en 1991. Debido al éxito de los programas piloto, se implementó un programa comprensivo de mediación en 1999 y ahora la mediación se usa en todas las 15 oficinas distritales de la EEOC.

³⁴ Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo

Contexto Nacional:

En el escenario nacional la importancia de la mediación es muy notoria ya que, en México, algunas de las iniciativas que se tuvieron a bien fueron las siguientes:

Integrarlo como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), por lo cual se generó la apertura a los centros de mediación o de justicia alternativa, los cuales se han utilizado en diversas leyes y materias con un fin en común, generar acuerdos que reparen el daño por el cual las partes estaban conflictuadas.

Fue impulsada desde el año 1997, se emprendió en el año 1998 en el estado de Quintana Roo, apoyando la reformación de su constitución y sus leyes para introducirla, a la fecha, operan Centros de Mediación o de justicia alternativa en 29 entidades federativas, y solo 3 estados no cuentan con Centros de Mediación: Guerrero, San Luis Potosí y Sinaloa.

Se ha mencionado que existe mayor probabilidad que se cumplan los acuerdos realizados en una mediación que en una conciliación, por lo siguiente:

En la mediación las partes coinciden con los acuerdos.

En la conciliación se dan propuestas, las partes deciden o no aceptarlas, las cuales no fueron la primera opción de las partes.

Considerando que existen diferentes tipos de mediación “Tabla 1” a continuación se muestran cada una de ellas y sus objetivos.

Tabla 1. Tipos de mediación y su objetivo.

Tipos de mediación.	Objetivo:
Escolar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad en el centro. 2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad. 3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas. 4. Mejorar las relaciones entre alumnado y profesorado. 5. Fomentar la participación y colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa.

6. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
7. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
8. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
9. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

(Servicio de Mediación Escolar, 2023)

Familiar	“Proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar” (Gómez Cabello, 2007).
Comunitaria	Tiene como objetivo la buena convivencia entre personas desde su perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad (Del Olmo Calvín, 2016)
Penal	La composición es el objetivo del proceso de mediación al que se recurre, cuando las partes no han logrado ponerse de acuerdo para reparar el daño y concluir el conflicto provocado por un hecho ilícito. (Vázquez, 2013)
Laboral	Solucionar conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación. (Dirección del trabajo, 1967)

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión documental, 2023.

Contexto Estatal.

En el Gobierno del Estado de Tamaulipas según el Periódico Oficial del Estado (POE), número 100, el 21 de agosto del 2007 se creó la “Ley de Mediación para el Estado de

Tamaulipas”, su última reforma en el POE³⁵ No. 33 el 18 de marzo de 2010, el cual establece en el artículo 1, capítulo I, que el procedimiento de mediación ante un Centro de Mediación Público o Privado o ante mediadores particulares, requiere de la petición de la parte interesada, con capacidad para obligarse, mediante solicitud verbal en la cual expresará la situación que pretenda resolver, y el nombre y domicilio de la persona con quien se tenga el conflicto.

Dentro del Poder Judicial de Tamaulipas se tiene registro de 7 Centros de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos “Tabla 2”, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 2. Centros de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos en Tamaulipas.

Centro	Municipio
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Victoria
Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Victoria
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Altamira.
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Nuevo Laredo
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Matamoros
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Reynosa
Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Mante

Fuente: Poder Judicial de Tamaulipas (2023).

³⁵ Periódico Oficial del Estado

Contexto Municipal.

En Ciudad Victoria Tamaulipas los Centros de Mediación “Tabla 3” también se hacen presentes tanto públicos como privados.

Tabla 3. Centros de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos Municipal

Centro	Ubicación
Centro de Mediación	DIF Estatal
Centro de Mediación	DIF Victoria
Centro de Mediación	Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano

Fuente: Elaboración propia.

Mediación en Educación Superior.

De acuerdo a la Ley General de Educación Superior DOF (2021), en el artículo 3, se menciona que, la educación superior es un derecho que coadyuva al bienestar y desarrollo integral de las personas, el tipo educativo superior es el que se imparte después del medio superior y está compuesto por los niveles de técnico superior universitario profesional asociado u otros equivalentes, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado. Incluye la educación universitaria, tecnológica, normal y de formación docente.

La mediación a nivel superior es un recurso de orientación y experiencia, de acuerdo a la Ley Orgánica de Universidades (2001), la incorporación de la mediación a la vida universitaria está atenuada básicamente por la Ley de Universidades en su pretensión de incorporar al alumnado al estatus de protagonistas de su propio proceso de aprendizaje asumiendo la toma de decisiones en las situaciones que lo aconsejen.

Este proceso trata de canalizar la resolución de conflictos por medio de la comunicación entre compañero, por lo cual se solicita que una tercera persona en este caso mediador sea totalmente imparcial para llegar a una resolución por medio de la educación para la paz.

La comunicación es el elemento más importante de nuestro día a día ya que supone la capacidad de entendimiento y desarrolla entre los protagonistas una solución o al menos su adecuada intervención.

Teniendo en cuenta la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (2013) se menciona que se constituye en Madrid, una Asociación de ámbito NACIONAL con arreglo a lo establecido en los presentes Estatutos, de acuerdo con el artículo 22 de la Constitución Española y acogiéndose a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, Reguladora del Derecho de Asociación.

“Dentro de los ambientes de aprendizaje a diario se suscitan un sinnúmero de situaciones que afectan directa o indirectamente los procesos de enseñanza aprendizaje y la convivencia armónica. Entre los más comunes se evidencian violencia física, psicológica, bullying, violencia de género, maltrato institucional, deserción escolar” (Aguilar Añasco, 2021, p.15)

En los estudios de mediación, “Tabla 4” se realiza la revisión documental en donde se da a conocer los aspectos generales de interés para investigación.

Tabla 4. Estudios de mediación.

Autor(es)	Desarrollo
Muñoz Feraud y Mendieta Toledo (2021)	<p>Realizaron un trabajo titulado: La mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador. En España: Las principales características de los mediadores son: 1) ser capaz de abrir el diálogo, para que los involucrados en el conflicto puedan clarificar sus intereses y alcanzar una solución justa para todos.2) motivar a las partes para que encuentren un punto de comunicación. 3) escuchar activamente los problemas. 4) retroalimentar los planteamientos de los involucrados en el conflicto para que lleguen a un acuerdo. (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2019).</p> <p>La mediación en Perú y su aplicación en las Instituciones educativas: La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para</p>

conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría. Se establece en que una de las características más importantes de los defensores universitarios, en los ámbitos iberoamericano, anglosajón y europeo, es la mediación como estrategias para resolver los conflictos que se puedan dar entre compañeros, estudiantes y profesores o entre profesores y autoridades académicas antes de recurrir a procesos judiciales o administrativos.

La mediación en Ecuador y su aplicación en las instituciones educativas: Las normativas jurídicas establecidas en Ecuador referente a las instituciones educativas superiores no tienen regularizados jurídicamente el mecanismo de la mediación como una forma de resolver los conflictos que surgen dentro de la comunidad universitaria. No existe la figura del Defensor Universitario que permita la mediación y conciliación, frente a los problemas que pudieran existir dentro de la comunidad universitaria. Lo que sí existe, que para la defensa de los actores inmersos en el conflicto deberán recurrir a la Comisión del Debido Proceso, que es designado por la autoridad nominadora de la institución, en los casos de los profesores, estudiantes y autoridades que sean denunciadas, mas no de los servidores administrativos y de servicios.

Almendariz Santamaría Trabajo titulado: Análisis de los códigos de convivencia y su
(2021) eficacia como herramienta para la solución de conflictos en la mediación escolar. Los problemas durante muchos años han tenido varias formas de resolverse, sin embargo, el ser humano ha comprendido que un problema se soluciona con diálogo,

por lo que en la actualidad existen varios métodos alternativos de solución de conflictos tales como: la conciliación, la mediación, la transacción y la negociación. La mediación se ha convertido en uno de los métodos más eficaces alrededor del mundo y cada vez su aplicación es más constante y oportuna para resolver problemas, su gran aporte ha permitido que se utilice en varios ámbitos y entre uno de ellos el escolar, dando como resultado la posibilidad de aplicar la mediación escolar en las instituciones educativas para la subsanación de problemas. Los códigos de convivencia de instituciones particulares reconocen a la mediación escolar como mecanismo al que se someterán los estudiantes, sin embargo, en uno de ellos se enfatiza que se resolverán por mediación escolar cuando se trate de ciertos conflictos típicos relacionados a: amistades, injusticias, problemas entre miembros de la comunidad educativa y para el control de disciplina, pero al determinar de forma general problemas entre miembros de la comunidad educativa y al no detallar este particular en el código de convivencia, genera la posibilidad de que se aplique en varios conflictos comunes. Mientras que en otro código de convivencia no se establece de forma específica los lineamientos a seguir para ejecutar mediación, sólo se reconoce el compromiso que tienen los docentes de aplicarla.

Carreño y Rozo García (2020) Los autores plantearon estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación. Esas estrategias fueron agrupadas en cuatro grandes categorías, a saber: las estrategias de prevención, de participación, de intervención y las estrategias que involucran el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (tic). Las estrategias de

prevención son aquellas que asumen el conflicto como una situación positiva que genera aprendizaje y en lugar de reunir esfuerzos por evitarlos, estas estrategias proponen desarrollar habilidades y aptitudes socioemocionales para afrontar las situaciones conflictivas de manera pacífica, a través del diálogo y la negociación, evitando la violencia escolar y transformando los conflictos en situaciones de aprendizaje significativo (Reyes y García, 2015). Las estrategias de participación son aquellas que buscan poner en acción instrumentos, técnicas y herramientas para la participación democrática y a partir de allí generar conciencia ciudadana para la resolución democrática de los conflictos. Entre estas estrategias se encuentran: la elaboración de planes de convivencia, la creación de mesas de diálogo. Las estrategias de intervención son aquellas que buscan actuar de forma directa e inmediata en la resolución de una situación violenta. Se destacan entre ellas los programas de intervención en habilidades sociales para reducir el grado de acoso. Por último, las estrategias que involucran el uso de tic son aquellas que buscan contribuir al fortalecimiento de la convivencia en las instituciones educativas, a través de la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, posibilitando la construcción y resignificación de la convivencia.

Quintero López (2020)

Presenta el trabajo Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. En el caso de la Educación Superior en sus planes y programas de estudio se debe privilegiar la formación de una Cultura de Paz de manera transversal, así como la promoción de Métodos

Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en todas las profesiones que esta oferte. Por lo tanto, se deben generar estrategias que formen profesionistas con competencias sociales necesarias para mediar y gestionar conflictos, y que de manera progresiva disminuya la violencia al mismo tiempo que se producen ambientes armónicos, democráticos y justos. En este sentido, los MASC contribuyen de forma significativa en el cumplimiento de lo antes mencionado en la Educación Superior. Con base en lo anterior, la mediación escolar permite trabajar las habilidades sociales y de convivencia, las cuales desarrollan el respeto, la tolerancia y la resolución de problemas de manera pacífica en las Instituciones Educativas. En consecuencia, se ve la necesidad de que los principales actores educativos aprendan a ver el conflicto como un aspecto positivo, el cual permite reflexionar y mejorar las relaciones inter e intrapersonales en aras de lograr un desarrollo personal y académico sin violentar los Derechos Humanos. En este sentido la gestión de conflictos y mediación escolar, son estrategias que permiten transformar la convivencia entre estudiantes mediante el reconocimiento a la diversidad, la equidad, igualdad y tolerancia a través de una comunicación efectiva entre pares. Cabe mencionar que la mediación permite ser neutral y compartir lo que cada uno de los involucrados en el conflicto requiere, de la misma manera que insiste en el diálogo, el conocimiento mutuo y el aprendizaje entre los demás.

Fuente: Esteves-Fajardo, Z. I., Llerena-Rada, M. A., Muñoz-Feraud, I. L., & Balladares-Torres, J. V. (2022).

Teoría de la Comunicación Humana.

Las bases de incorporación del Trabajo Social con la mediación son natas, ya que durante la formación académica al trabajador social se le inculcan la ética y valores y se le presentan escenarios sociales, priorizando los principios en la actuación profesional.

Dentro de esta se utiliza la teoría de la comunicación humana de acuerdo a Watzlawick et. al (2011), plantean que los problemas de comunicación entre las personas se deben a que no siempre tenemos el mismo punto de vista que nuestros interlocutores.

En el artículo de Aranda (2018), menciona que la comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

Existen 2 tipos de comunicación “tabla 5” de acuerdo con Amparo (2021),

Tabla 5. Comunicación verbal y Comunicación no verbal.

Comunicación verbal	Comuniación no verbal
Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (Tono de voz).	Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Fuente: Amparo (2021, p.p. 121-142)

De acuerdo con el estudio de Gaitán Durán (1976), recibimos el mensaje de las palabras y también los sentimientos de calor humano, hostilidad y agresión. Hay por lo menos 8 mensajes diferentes cuando nos comunicamos en una conversación.

1. Lo que usted entiende que dice
2. Lo que usted está actualmente diciendo.
3. Lo que oye otra persona.
4. Lo que otra piensa que oye.
5. Lo que la otra persona dice.
6. Lo que usted piensa que la otra persona dice.

El libro de técnicas eficaces de comunicación de Fernández-Hoya (2020), la comunicación oral está compuesta por dos elementos que colaboran al unísono: la voz y la

expresión verbal, a través ellos manifestamos nuestros pensamientos, pero además revelamos otras características propias que se filtran bajo el mensaje lingüístico, con independencia del tema tratado. Las particularidades del habla en cada individuo están intrínsecamente relacionadas con su identidad y responden a una evolución personal, tanto fisiológica como cognitiva.

Metodología.

El estudio es de tipo cualitativo, ya que se recopila las opiniones y experiencias vividas, así como las emociones que cada estudiante le atribuye, considerando elegir de manera intencional a 10 casos registrados en las coordinaciones de carrera en la Licenciatura de Trabajo Social y Psicología, quienes participaron en proceso de mediación.

Se utiliza el método integrador de Del Castillo Falcón (2017) en donde su principal objetivo es abrir alternativas de pensamiento para entender el conflicto a través de los procesos mentales e integrar la solución, entendiéndolo que es un método de hacer mediación, además nos explica que desde el Instituto de Mediación Integradora trabajan con lo que ellos llaman el «*Darse Cuenta*», es decir, que el mediador procure llevar al mediado a que dirija el proceso de Mediación, que el mediado llegue a darse cuenta de lo que realmente quiere y necesita. Este *Darse Cuenta* es el pilar que se sustenta toda la Mediación Integradora, ya que su objetivo es abrir alternativas de pensamiento para entender el conflicto a través de los procesos mentales e integrar la solución al mismo por el mismo camino.

Se aplicaron técnicas de investigación “Tabla 6” como: observación directa, observación participante y entrevista no estructurada, las cuales dieron respuesta al objetivo de investigación.

Tabla 6. Técnicas utilizadas.

Técnicas	Descripción
Entrevista no estructurada	Es flexible y abierta ya que, por más de que exista un objetivo de investigación que rige las preguntas, no se espera que las respuestas posean cierta profundidad o un contenido ordenado

Observación	Recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado
Observación participante	Para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado para conseguir la información “desde adentro”

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión documental, 2023.

Resultados

El entorno escolar en donde se muestran diversas situaciones de convivencia, surge de momentos que alteran la comunicación entre los mismos compañeros del salón de clases, donde es necesario establecer estrategias que faciliten la armonía de los mismos “Tabla 7”.

A partir de la aplicación de la mediación como método de intervención se pueden apreciar algunos de los resultados significativos del proceso

Tabla 7. Resultados de mediaciones a nivel superior.

Mediaciones Nivel Superior	
M1	Estudiantes se comprometieron a dirigirse con respeto dentro y fuera del salón de clases.
M2	Estudiantes se comprometen a respetar la vida privada de cada uno y no realizar comentarios despectivos dentro y fuera del salón de clases.
M3	Grupo de estudiantes se comprometen a dirigirse con respeto dentro del salón de clases y por medio de redes sociales.
M4	Estudiantes aceptan trabajar en equipo dentro del salón de clases.
M5	Estudiantes lograron comunicarse de manera pacífica y se dieron cuenta de la realidad, ninguno de los dos había fallado en su relación de amistad.

M6	Estudiante se compromete a cambiar hábitos personales, culminar su licenciatura y trabajar para pagar su semestre extra dentro de la institución.
M7	Establecen respeto entre involucrados, evitando comentarios que parezcan malintencionados y ofensivos.
M8	Estudiantes proponen una comunicación con respeto y no idealizar a mal lo que la otra persona dice.
M9	Estudiantes proponen el valor de la tolerancia cuando alguno de los 2 hable dentro del salón de clases.
M10	Estudiantes proponen escuchar los diversos puntos de vista de compañeros y a no ser juzgados.

Fuente: Elaboración propia a partir del proceso de mediación.

Conclusiones

En relación al objetivo de la investigación se comprueba que desde el enfoque teórico se sustenta como fundamental este estudio puesto que nos permite conocer y aportar ideas acerca de cómo intervenir entre los estudiantes de educación superior, ya que es una investigación que es de gran contribución pues, al realizar el estudio del arte, no hay un número alto de investigaciones que ya se hayan realizado con estudiantes lo cual será novedoso dentro de la materia.

Apegado a esta necesidad la mediación escolar aporta la valorización a los puntos de vista distintos, los acuerdos consensuados y la solución de problemas dentro del sistema educativo por medio de la comunicación, la tolerancia, el respeto y la responsabilidad de conductas propias. Este trabajo pretende apoyar la formación de una cadena de educación integral-escolar, con raíces en educación para la paz y que forme parte del mecanismo inicial hacia una futura culturización social.

Utilizando ventajas de la mediación que son:

- Más rápida que un juicio.
- Usted propone la solución.
- Los acuerdos perduran más a lo largo del tiempo.
- Restauración del núcleo estudiantil.

- Mejora de la comunicación.

La educación escolar es una de las principales fuentes de educación, es en donde el estudiante de nivel superior pasa la mayor parte de su tiempo preparándose para ser un profesionalista, debe de desarrollar habilidades de comprensión y trabajo en equipo, por ello la mediación a nivel superior es de alta importancia para que conozcan los diversos tipos de vista de compañeros y puedan comprender y aceptarlas sin ningún conflicto, al contrario, por medio de la comunicación conocen la clave de los procesos para llevar una modalidad particular del conocimiento y se mejoran aspectos relacionados con: la práctica de comunicación asertiva, el manejo de las problemáticas de índole personal y familiar y conflictos entre compañeros.

Referencias

- Aguilar Añasco, P. (2021). Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de educación básica Ciudad de Zaruma. *Universidad Técnica de Machala.*, <https://n9.cl/qsy5j>.
- Amparo, L. (2021). A propósito de la comunicación verbal. *Forma Y Función*, 22(2), 121-142. https://doi.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120338X2009000200006
- Aranda, R. (30 de octubre de 2018). *Las habilidades de la comunicación, la escucha activa*. All Rights Reserved: <https://remearandapsicologaeducativa.com/las-habilidades-de-la-comunicacion-la-escucha-activa/>
- Arconada-Ledesma, P. (2021). La mediación de la Organización de la Unidad Africana durante los conflictos del Cuerno de África (1963-1991). 5(3). <https://doi.org/0000-0003-4068-274X>
- Armendáriz Santamaría, J. (2021). *Análisis de los códigos de convivencia y su eficacia como herramienta para la solución de conflictos en la mediación escolar. [Analysis of coexistence codes and their effectiveness as a tool for conflict resolution in school mediation]*. Universidad Técnica De Ambato.
- Carreño, M., & Rozo García, H. (2020). Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación. [Strategies to develop coexistence and peace from education].

<https://doi.org/https://doi.org/10.18359/ravi.4501>

Conferencia Estatal Defensores Universitarios. (6 de Noviembre de 2013). Madrid, Sevilla.

https://cedu.es/wp-content/uploads/2020/02/estatutos_def.pdf

Convención de 1899 para la resolución pacífica de controversias internacionales. (29 de Julio de 1899). <https://docs.pca-cpa.org/2016/01/Convenci%C3%B3n-de-1899-para-la-resoluci%C3%B3n-pac%C3%ADfica-de-controversias-internacionales.pdf>

del Castillo Falcón, M. (2017). *El Método Integrador*. El modelo de la coherencia en el ejercicio de la profesión como mediador/a: <https://www.diariodemediacion.es/la-escuela-integradora-maria-del-castillo-falcon/>

del Olmo Calvín, E. (6 de Mayo de 2016). *La mediación comunitaria*. Modo de resolución alternativa: http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Mediacion_Comunitaria.pdf

Dirección del trabajo. (30 de Mayo de 1967). ¿Qué es la Mediación Laboral?: <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-72191.html#:~:text=La%20Mediaci%C3%B3n%20Laboral%20es%20un,moderador%20para%20facilitar%20la%20comunicaci%C3%B3n.>

Esteves-Fajardo, Z. I., Llerena-Rada, M. A., Muñoz-Feraud, I. L., & Balladares-Torres, J. V. (2022). La mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, VII(1), 123-135. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1698>

Fernández-Hoya, G. (2020). Técnicas eficaces de comunicación. . *En Técnicas eficaces de comunicación*. , 43-123. <https://doi.org/Sintesis S.A.>

Gaitán Durán, E. (30 de julio de 1976). *Técnicas de comunicación*. La comunicación: https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/4022/no_01_la_comunicacion.PDF;jsessionid=0A7D6D640EF0D2365CEB86E05E62F2FA?sequence=1

Gómez Cabello, M. C. (2007). *Los aspectos jurídicos de la mediación: mediación en el ámbito del Derecho de Familia. Particularidades"*. Cit.

Ley de Mediación para el Estado de Tamaulipas. (21 de agosto de 2007). Victoria, Tamaulipas, México.

- Ley General de Educación Superior. (20 de abril de 2021). *DOF*, págs. 1-48.
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGES_200421.pdf
- Ley Orgánica de Universidades*. (21 de diciembre de 2001). Legislación Consolidada:
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf>
- McCluskey, G., Lloyd, G., Stead, J., Kane, J., Riddell, S., & Weedon, E. (2008). Estaba muerto restaurativo hoy: de la justicia restaurativa a los enfoques restaurativos en la escuela. *Revista de Educación de Cambridge*, 38(2), 199-216.
- Mediación y Resolución. (29 de Febrero de 2016). *Antecedentes de la mediación*. mediasi – mediación familiar y laboral: <http://www.mediasi.es/antecedentes-de-la-mediacion/>
- Muñoz, F., Ingrid, L., & Mendieta Toledo, L. (2021). La mediación En Las Instituciones De educación Superior. Estudio Comparado Entre España, Perú Y Ecuador. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21), 1388–1404.
<https://doi.org/https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/323>.
- Poder Judicial de Tamaulipas. (2023). Cd. Victoria, Tamaulipas, México.
- Quintero López, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Conrado*, 16(72), 123-130. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0001-7121-926X>
- Ríos Lagos, M. E. (2018). La mediación en China Continental: Orígenes y regulación actual. *Ars Boni et Aequi*, 2, 81-111.
- Servicio de Mediación Escolar. (1 de Enero de 2023). *I.E.S. Gran Via*. Servicio de Mediación.:
<https://sites.google.com/a/iesgranvia.es/mediacion-escolar/home/servicio-de-mediacion-escolar>
- Toledo Gómez, N. (2021 de Julio de 23). *Mediación familiar*. Crimipedia:
<https://crimipedia.umh.es/topics/mediacion-familiar/>
- Torrego, J. C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. *Manual para la formación de mediadores.*, 11.
- Vázquez, M. P. (2013). La mediación penal. ¿Un nuevo paradigma en el derecho penal o una herramienta para el ejercicio. *Revista Institucional de la defensa pública*, 1(3), 29-46.

- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & D. Jackson, D. (2011). *Teoría de la comunicación Humana*. Herder. <https://doi.org/978-84-254-27-24-4>
- Wright, W. (2019). ADR, Análisis y Resolución de Conflictos. *Revista de Mediación.*, 12(2).