

OPORTUNIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO SOCIAL A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, DESDE LAS FACULTADES Y ESCUELAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO*

Nazario Tola Reyes**

I. Introducción

Los medios alternos de solución de conflictos podrían parecer innovadores, pero en muchas áreas de conocimiento del Derecho ya eran vislumbradas y practicadas desde hace tiempo. Por ejemplo, en el Derecho laboral existe la mediación laboral desde sus orígenes, y amplían su espectro de actuación a partir del año 2008.¹

Productos académicos dentro del Derecho penal como “El túnel” y “El presunto culpable”² documentan casos en que las personas viven dentro de los Centros de Prevención y Readaptación social, como resultado de un proceso penal; el cual, consideramos, no previene delitos y no readapta sentenciados,

* Este artículo es producto de la transcripción autorizada por el autor de la Conferencia “Oportunidades para el fortalecimiento del tejido social a través de la mediación, conciliación, desde las Facultades y Escuelas de la Universidad Autónoma del Estado de México”, impartida en el marco del 4to Foro Nacional de Justicia Restaurativa en materias Familiar, Escolar y Penal, el 14 de agosto de 2018, en el Aula Magna de la Escuela Judicial del Estado de México. Disponible en el canal de YouTube de la Escuela Judicial del Estado de México: <https://www.youtube.com/watch?v=cALoBZ6iiBo>

** Dr. Nazario Tola Reyes, Subdirector Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México. Correo: nazariotolareyes@gmail.com

1 Secretaría de Gobernación, “Decreto por el que se reforman los artículos 37, 106, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 132 y 134 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal”, en Diario Oficial de la Federación, 2018, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/legis/reflx.htm>.

2 HERNÁNDEZ, Roberto, *Documental sobre las deficiencias del sistema penitenciario mexicano*, Centro de Investigación y Docencia Económica, 2012, https://www.youtube.com/watch?v=LbB3GpJDJ_M.

como tampoco es un proceso que se adapta a las necesidades sociales. Todo ello, genera algunas interrogantes respecto de la forma en que se debe actuar ante estas personas, demostrando la hipótesis de Michael Foucault sostenida en su obra "Vigilar y castigar", pero no prevenir.

Por ejemplo, en "El Túnel" una mujer que es sentenciada a una pena privativa de la libertad de siete años con seis meses de prisión por robar un oso de peluche en una tienda de autoservicio, propone analizar si es una pena justa o desproporcionada, dado que se da al acto un significado de castigo ejemplar, a efecto de que la sociedad no cometa el delito de robo; situación que no da los resultados esperados, pero tampoco el Estado tiene acciones preventivas con buenos o excelentes efectos.

Para dar respuesta a estas interrogantes, se utilizan los medios alternos de solución de conflictos, a través de la suspensión condicional del proceso.³ Esta figura jurídica funciona como una forma de acercar la información y fortalecer las habilidades o el conocimiento para que los seres humanos que experimentan un conflicto, observen a este como la oportunidad para acercarse al conocimiento y generar sus propias propuestas, (conciliación) o acepten las propuestas de otro para avanzar hacia la solución del problema que los mantiene en conflicto (mediación), siendo esta una forma en como la sociedad puede acceder al conocimiento que le permitirá fortalecer las habilidades de comunicación y prevenir de manera efectiva los conflictos que en ocasiones tienen resultados inmerecidos, indignantes e indeseables para los seres humanos.

Para ello, es necesario tomar en cuenta cómo se conforman las corrientes de pensamiento relacionadas con la justicia, que no necesariamente están vinculadas con un castigo expresado en forma de una sentencia, sino que, en algunos casos hacen referencia a la paz como sinónimo de equilibrio y requisito para

³ Código de Procedimiento penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de marzo de 2014. Última Reforma publicada el 17 de junio de 2016. Artículo 176.

avanzar hacia el desarrollo; ya que, la ausencia de esta, se manifiesta a través de la existencia de relaciones humanas inestables, conflictos, desequilibrios y/o injusticias, los cuales constituyen la base de los problemas. Y si éstos forman parte cotidiana en los contextos como el de la familia, que es el núcleo base de la sociedad, entonces, dichas realidades constituyen los principios garantes de una sociedad inmersa en el conflicto; al cual se le puede identificar como factor limitante del desarrollo del ser humano en su vida individual y colectiva.

2. La cultura de la paz y la solución de conflictos

Para obtener la paz como sinónimo de justicia y-o equilibrio, es necesario fortalecer la conciencia individual y colectiva, considerando la perspectiva positiva de conflictos; lo cual, implica pensar de manera analítica y previa en la toma de decisiones cotidianas. Por ejemplo, en una relación laboral, cuando el jefe llega de malas y trata despectivamente a sus subordinados de manera cotidiana, con su conducta, posiblemente fomenta o fortalece un desequilibrio emocional en ellos, tal vez disminuyendo su productividad o cambiando su actitud de positiva a negativa, y propiciando un conflicto al no analizar las consecuencias de su propia conducta sobre los demás. Una de las consecuencias puede ser la ruptura de la relación laboral mediante un despido injustificado o un abandono de empleo, lo cual es fomentado por la desinformación o inconciencia individual del superior jerárquico, quien posiblemente no se da cuenta de los efectos de su conducta respecto de los seres humanos que constituyen su contexto laboral.

Entonces, para alcanzar la paz como medio de desarrollo, es necesario dar solución a los diferentes tipos conflictos; a su vez requiere que se estudien los tipos de relaciones humanas y en cuáles es más susceptible que exista un conflicto, así como tener en cuenta cuáles son los factores y hechos que están moldeando nuestro pensamiento.

Otro enfoque en el contexto de los conflictos en la vida del ser humano, se encuentran el intra-conflicto, que está presente cuando experimenta desequilibrios en su interior, cuyas conductas se caracterizan por no estar de acuerdo con características propias de su personalidad. Su estudio o análisis constituye la base para armonizar en su totalidad el intra-conflicto, reconociendo mediante un autodiagnóstico esas realidades personales del pensamiento individual; dado que, al acercarse al conocimiento profesional y específico, permite al ser humano, contar con la información que permita vislumbrar al conflicto como una característica normal e inherente a la persona y también como una oportunidad de cambio de visión respecto de dichas realidades. Ello, con con la intención de avanzar hacia las realidades que visualice más lejanas de la violencia, con presencia de menos conflictos, en otras palabras, el deber ser. Los resultados del estudio o análisis del intra-conflicto, permitirá al ser humano concretar aspiraciones personales más equilibradas que pueden estar presentes en cualquier ámbito de su vida.

Por lo que, se debe observar al conflicto como la oportunidad para acercarse al conocimiento cierto y específico, aprender de él, del contexto que nos rodea y así generar nuevas propuestas respecto de ese conflicto en turno. En una alegoría se puede decir que los especialistas iluminan con su conocimiento a las personas que se encuentran en el sendero oscuro de la ignorancia para fortalecer sus habilidades.

Por otra parte, se encuentran los conflictos entre dos personas, los cuales surgen de las relaciones *humanas* diarias, que tienden a generarse por una ausencia o práctica de una comunicación asertiva y una escucha activa,⁴ con base en la cual se pueden

⁴ La comunicación asertiva y la escucha activa constituyen, proponen el ejercicio de dos verbos, dos habilidades o destrezas; los cuales, desde el punto de vista laboral, podrían ser requisitos de empleo: el primero de ellos significa que el ser humano debe saber decir las palabras exactas, a la persona correcta, en el lugar y el tiempo preciso; y el segundo implica proyectar con el lenguaje no verbal, poner atención a la persona que habla y trasmite un mensaje, las palabras precisas con base en las cuales construye el mensaje, el lugar y las circunstancias específicas, pudiendo, en ese momento, contestar con base en el ejercicio de

propiciar buenos resultados para ambas partes. Por ejemplo, los conflictos entre esposos que tienen pocos conocimientos, herramientas, habilidades, destrezas o capacidades, para fortalecer su relación fundada en una comunicación asertiva. Esta situación propiciará el desgaste de esa relación, y actualmente, con base en el procedimiento especial de divorcio incausado, puede terminarse, y si existen hijos menores, sin duda alguna, dichos menores serán afectados severamente por esa ruptura. Esos hijos, al asumir la separación de sus padres, en la mayoría de los casos, no saben cómo reaccionar y expresan el duelo de la ruptura con base en una variada serie de conductas, desde baja hasta alta expresión de la violencia. Si a ello se le suma la presencia del síndrome de alienación parental, entonces el contexto familiar después del divorcio de los padres, se puede volver realmente difícil para los integrantes de esa familia, contextos que cada vez son más cotidianos en el tejido social actual.

Para continuar con el análisis de los factores del conflicto y la paz, es necesario considerar desde una perspectiva personal, con base en un aproximado de cuántas relaciones humanas desarrollamos en nuestra vida, cuyas realidades coadyuvan o contribuyen a la integración de nuestra forma de ser, pensar, actuar o reaccionar. En este sentido, los expertos señalan⁵ que la vida del ser humano se encuentra conformada o constituida por al menos doce partes, siendo algunas de ellas, la personal —derecho íntimo y derecho privado—, la académica, la familiar interior y exterior, la económica interior y exterior, el amor y sus diversas formas de expresión, la profesional o laboral, la religiosa, la social, la recreacional, la vecinal, la comunitaria, la pública o su relación

valores como el respeto a la dignidad de la persona que escucha. El ejercicio de estos verbos, puede permitir que las relaciones humanas se desarrollen de manera satisfactoria hacia el logro de los objetivos personales o empresariales o del servicio público. Vale la pena contrastar la aspiración descrita con las relaciones humanas actuales, las cuales, posiblemente, en 5 de 10 casos, tienden a desgastar hasta romper con dicha relación humana, respecto de la cual ni siquiera se previeron los resultados. Fuente consultada, Artículo científico titulado: Habilidades comunicativas: asertividad, escucha activa y proactividad, Edukanda. s.f. [http:// www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/00_00_01_presentación.html](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/00_00_01_presentación.html).

5 CASTAÑEDA Luis, *Un plan de vida para jóvenes*, México, Editorial Nueva Imagen, 2014.

con el Estado, el deporte, el arte, la ciencia, el aprendizaje perenne, entre otras. En todas ellas se desarrollan relaciones humanas de manera individual y su integración interna o colectiva y su integración externa; las cuales se pueden convertir en factores de conflicto o detonantes de violencia, dependiendo del nivel de inconciencia individual y/o colectiva.

Una realidad social innegable es que el inconsciente colectivo⁶ se puede fortalecer en el ser humano a través de los medios de comunicación masiva (radio, televisión y redes sociales); los cuales, pueden constituir factores que pueden influir o determinar la conducta humana para fortalecer un conflicto. Por ejemplo, una mujer que, con base en algunas conductas de su esposo, sospecha de la infidelidad de este, después de la jornada laboral lo espera en casa para confrontarlo. En este caso, si la pareja no conoce los beneficios de la una comunicación efectiva y la escucha activa, es probable que entre dicha pareja se intercambien de manera directa y recíproca conductas violentas; las cuales, en la mayoría de los casos, pueden tener como base de su expresión a las conductas violentas que están presentes en nueve de diez programas de televisión o de radio o de redes sociales actuales. Hechos o realidades que también son los cimientos del tejido social actual; el cual, se caracteriza por la expresión de conductas violentas, que algunas instituciones, como el Instituto Politécnico Nacional, ha elegido como objeto de estudios a través de un documento al que han denominado: *Violentómetro*,⁷ que, mediante una lista ejecutiva, expresa las conductas con mayor presencia en las relaciones humanas del mexicano.

6 Conducta que puede caracterizarse por un bajo o nulo nivel de análisis racional previo a la decisión del ser humano, independientemente de la parte o el tipo de relación humana.

7 IPN —Violentómetro— expresión de conductas humanas de menor a mayor intensidad de violencia: 1. Bromas hirientes, 2. Chantaje, 3. Mentir o engañar, 4. Ignorar o aplicar la ley del hielo, 5. Celar, 6. Culpabilizar, 7. Descalificar, 8. Ridiculizar, ofender, 9. Humillar en público, 10. Intimidar o amenazar, 11. Controlar o prohibir (amistades, familia, dinero, lugares, apariencia, actividades, celular, mails y redes sociales), 12. Destruir artículos personales, 13. Manosear, 14. Caricias agresivas, 15. Golpear "jugando", 16. Golpear o arañar, 17. Empujar o jalonear, 18. Cachetear, 19. Patear, 20. Encerrar o aislar, 21. Amenazar con objetos o armas, 22. Amenazar de muerte, 23. Forzar una relación sexual, 24. Abuso sexual, 25. Violar, 26. Mutilar, 27. Asesinar o privar de la vida. Documento descargable en la página oficial del IPN. www.ipn.edu

Aunado de ello, debemos preguntarnos hasta qué punto se habla de una verdad en la información que se nos proporciona a través de los medios masivos de comunicación, para lo cual es útil preguntarnos, ¿qué significa esto para mí?, ¿cómo puede afectar mi vida?, ¿me es útil de alguna manera? Este ejercicio nos ayuda a realizar un análisis de las situaciones que podrían causar un conflicto.

Este tipo de análisis de situaciones diarias podría resultar simple, pero requiere de una actuación consciente respecto de los fenómenos que ocurren a nuestro alrededor y la forma en que podemos ayudar a mejorar o empeorar una situación.

3. Integración del tejido social desde la perspectiva del conflicto

El tejido social es un reflejo claro de la forma en que se toman decisiones; lo cual, generalmente se aprende de las conductas de los padres y los ejemplos que vemos en el seno familiar. Por tanto, podemos decir que en el rubro familiar se consolida la forma de actuar de las futuras generaciones.

Después de la familia, sin poner énfasis en la integración de esta, un segundo momento en que la mayoría de los seres humanos, aparte de que recibimos instrucción escolar, conocemos, comprendemos y practicamos reglas de conductas sociales y antisociales, es en las aulas de la institución escolar. Esto ocurre de manera más consciente, ya que se puede tener un punto de comparación entre las conductas observadas en casa y en un grupo social secundario; es por ello que, la tarea del docente o catedrático en los diferentes niveles educativos, es brindar nueva información a los alumnos para que fortalezcan su conciencia, con base en la práctica de habilidades sociales sanas y equilibradas, para beneficio personal y colectivo.

Es importante hacer énfasis en cuáles son los factores, hechos y realidades que conforman nuestra vida, ya que dichas realidades

se integran por relaciones humanas; en las cuales, se ejercen patrones de conducta que se conocen, comprenden, aprenden y fortalecen con base en las diferentes etapas de nuestra vida. De lo contrario, es decir, si hay poca conciencia en la expresión de las conductas humanas dentro de las diversas relaciones humanas, como se afirmó anteriormente, estas tienden a desgastarse; por ejemplo, con actos como el hostigamiento o el acoso, hechos que a la postre provocan la conclusión de dicha relación.

Entonces, la importancia de enseñar las normas de conducta en las instituciones educativas de todos los niveles, radica en que son lugares en donde se enseñan habilidades a partir inicialmente de explicaciones teóricas, incluyendo después actividades prácticas para mayor comprensión en el alumnado; por lo que, ambos conocimientos, teóricos y prácticos, integran el llamado aprendizaje significativo. Cuando se conjuntan estos dos tipos de aprendizajes, el alumno desarrolla más capacidades o fortalece las que ya tiene. Por ejemplo, un alumno que estudia teóricamente el Derecho y de manera alternada aplica ese conocimiento en casos prácticos, con base en esta forma de adquisición del conocimiento, puede tener más habilidades que los alumnos que solo estudian la teoría; ya que, poner en práctica el conocimiento teórico, le permite conocer las instituciones encargadas administrar la justicia, así como el desarrollo de sus procesos y de los procedimientos inherentes a un juicio legal. Por lo tanto, el ser humano, debe reconocer y aceptar que una actividad perenne de su existencia es el aprendizaje significativo cotidiano, para elevar su nivel de conciencia y a la vez disminuir los índices de violencia y/o de delincuencia que actualmente presenta nuestro tejido social.

Igualmente, en el ámbito escolar, debemos considerar que un porcentaje importante de alumnos experimentan distintos tipos de conflictos; los cuales, muchas veces provocan que se aíslen de los demás o expresen debilidades socio afectivas respecto de sus demás compañeros. Esto le puede causar un daño a largo plazo, tal vez expresado, por ejemplo, por su baja temporal o definitiva

del programa de la licenciatura que está cursando. Digamos que un alumno de diecinueve años que comienza sus estudios de licenciatura en la universidad se encuentra en medio de un conflicto ajeno pero propio, el cual se describe como una situación familiar difícil y con cierto nivel de violencia, debido a que sus padres se encuentran en proceso de divorcio; esto puede ocasionar que baje su promedio de aprovechamiento académico, pudiendo, incluso, causar una baja temporal o definitiva por el impacto del problema que experimenta al interior de su familia.

Si bien este problema rebasa la actuación de él mismo y de sus catedráticos, respecto de la asimilación o su buen desempeño dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, sus profesores o su tutor, en el caso de que lo tenga, como actores auxiliares en sus procesos didácticos y/o pedagógicos, deben tener un acercamiento, brindando su escucha, asesoría, orientación y/o canalización a manera de apoyo en todo momento, para que dicho alumno pueda recuperar el equilibrio y control de sus pensamientos y conductas, y así avanzar hasta la conclusión de su programa de licenciatura de manera satisfactoria para su Facultad, su familia y para el mismo. De lo contrario, resulta imperante afirmar que un porcentaje importante de la matrícula universitaria ha abandonado su trayectoria escolar debido a los problemas familiares, cuya constante es la comunicación con efectos negativos, como base para la fragmentación de la familia y de la disolución de las metas personales y/o familiares, con sus respectivas consecuencias.

Lo anterior, implica un reto para las instituciones educativas, y principalmente para los docentes y tutores escolares; ya que, escuchar a los alumnos conlleva tiempo y recursos para el desarrollo de procesos, como la asesoría, orientación, seguimiento, evaluación y, en su caso, realimentación de alumnos con bajo rendimiento escolar, aunado a que son insuficientes los tutores escolares para todos los estudiantes.

Por las razones expuestas, la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México, desde las atribuciones de

la titular de la actual administración, decidió, en su interior, por al servicio de la comunidad universitaria, integrada por alumnos, docentes y personal administrativo y de mantenimiento, la logoterapia como herramienta cognitiva para la prevención y/o disminución de conductas violentas o delictivas, para acompañar y/o ayudar, principalmente a los alumnos, profesores y servidores públicos de dicho espacio escolar que se encuentran en situaciones de conflicto, induciéndoles de manera voluntaria, mediante la orientación precisa, a que den pasos firmes hacia la solución de los conflictos que pueden influir o determinar en la baja de su actividad como parte sustantiva de la comunidad académica de ese espacio educativo.⁸

Este tipo de terapia o apoyo tiene su base sustantiva en la práctica de la escucha activa por parte del especialista, respecto de las necesidades del paciente, ya que una persona que tiene un conflicto, requiere, como parte de sus necesidades imperantes, expresar su situación mediante el habla, con ausencia de prejuicios; es decir, sin que se le juzgue de manera indebida o inmediatea, sino, más bien, que se le ayude a que por sí misma, mediante la exposición de los tópicos centrales de su problema, encuentre poco a poco las posibles respuestas a dicho conflicto, y a la vez, de manera permanente, ejerza esta habilidad para localizar el sentido de su propia vida aquí en la tierra.

4. Debilidades u oportunidades de mejora en las relaciones del tejido social

Sin duda que la perspectiva y la actitud con base en la cual se aborda un tema determinado, como lo es el tejido social, es un factor trascendente que permite construir y aprender cada vez más acerca del tema central, también llamado objeto de estudio, al interior de una tesis. En cuanto al tejido social, se le puede conceptualizar como el conjunto de relaciones humanas, cuyas

8 PEÑA ORTIZ, Inocenta, "Segundo informe de actividades", en Planeación UAEMex, 2017, http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/Derecho/Informes/Periodo2015-2019/2_Informe15-19_Derecho.pdf.

interacciones se expresan dentro de grupo de personas de manera cotidiana, así como las actitudes y formas de reaccionar ante un conflicto determinado que afecte el desarrollo de las actividades cotidianas de este grupo social.

Ante los fenómenos o desequilibrios de un sector social, como pueden ser las instituciones educativas, las expresiones de conductas antisociales, como el bullying, o la violencia y/o la delincuencia, se deben activar los protocolos preventivos y/o correctivos, según sea el caso, para que los efectos de dichas conductas causen el menor impacto. Es decir, que, aparte de tener los planes y programas respectivos, además, se deben tener alternativas institucionales basadas en un pensamiento consciente y proactivo, tendientes a disminuir o eliminar dichas conductas. De lo contrario, es decir, si no se prevén y activan dichos protocolos o programas, el sector o la parte del tejido social afectado o debilitado va a legitimar, aceptar o a normaliza el conflicto en su interior; en otras palabras, lo hará propio, asumiendo las consecuencias de ello, entre las cuales está la percepción de inseguridad, indefensión y victimización.

Por ejemplo, una persona lee en el periódico la nota roja referente a un homicidio y lo cuenta a sus compañeros de trabajo, quienes, derivado de esta nota, deciden no transitar por una calle o evitar ciertos lugares, fortaleciendo una cultura de miedo, lo que a su vez genera que el tejido social se vea vulnerado o debilitado por la desconfianza entre las personas como factor de división; ya que, el miedo es un factor paralizador que nubla el pensamiento crítico y sumerge a las personas o sectores sociales en la inseguridad casi total.

Otro ejemplo, está presente cuando una persona se entera de que en determinado parque público en donde suele hacer ejercicios ha habido distintos asaltos. A través de un razonamiento lógico, deduce que la alternativa más efectiva para resolver este problema es pedir a las autoridades públicas o policías que coadyuven en la vigilancia y prevención de la violencia y la delin-

cuencia de ese parque, evitando que se vean fragmentadas las relaciones sociales dentro de las personas que acuden a ese lugar a practicar un deporte; es decir, evitando que existan zonas de tolerancia de la delincuencia con altos índices de impunidad. En consecuencia, es pertinente fortalecer el consciente individual y colectivo en favor de la cultura de paz, como elemento ineludible del desarrollo personal, familiar y colectivo.

5. Transformación del conflicto en oportunidad para fortalecer a las relaciones humanas

Como ya se ha vislumbrado, dentro de todas las relaciones humanas existen posibilidades de que se genere un conflicto, debido a múltiples factores; pero, la mejor forma de abordarlos es dándoles una solución inmediata, dentro del espacio en el cual está surgiendo, para evitar que se generen nuevos y más complejos problemas dada la posibilidad de incluir a más personas y más recursos, cuya intervención hacen casi imposible acercarse a la solución.

Los medios alternos de solución de conflictos tienen su base en el conocimiento, habilidades y valores como factores de estímulo para solucionar dichos problemas de manera eficiente, eficaz y efectiva; para lo cual, las personas que experimentan el conflicto deben tener información para poder avanzar con pasos firmes hacia la solución, teniendo la posibilidad de desarrollarse dentro del mismo lugar en el que se está gestando el conflicto. De otra manera, con base en la desinformación en la que se encuentran las partes, a la que también se le puede llamar *desconocimiento o ignorancia*, impedirá que logren conciliar sus intereses y, por el contrario, se fortalecen las posibilidades de que a ese conflicto se sume mayor complejidad, debido a la inclusión de más personas, más recursos y seguramente mayores consecuencias negativas, factores que disminuyen o anulan las posibles soluciones.

Cabe resaltar que una persona que, de manera cotidiana, decide sin la información mínima necesaria, fácilmente puede equivocarse e insertarse en un conflicto; lo cual, a su vez, le puede afectar su integridad racional y/o emocional o ambas, por lo que es

importante poner énfasis en la trascendencia de los conocimientos específicos que ofrecen los Medios Alternos de Solución de Conflictos.

Aun cuando no existen razones o intenciones para concluir o dar por terminada una relación humana (afectiva, laboral, educativa, entre otras), estas experimentan conflictos ante las debilidades de las partes acerca de su comunicación asertiva y su escucha activa. En 5 o 6 de 10 casos se rompen, por lo que este diagnóstico reiterativo, de manera general, en realidad constituye la base para acercarse al conocimiento y generar propuestas, siendo este, uno de los múltiples motivos por los cuales, en el año 2010, se puso en vigencia la Ley de Mediación, Conciliación y Fortalecimiento de la Paz Social en el Estado de México; y en el año 2015, dentro de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México, la licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos, cuya primera generación egresará en el mes de julio del año 2020.

La Universidad de la Habana realizó un estudio respecto de la sociedad mexicana, en el cual concluyó que, como mexicanos, experimentamos altos niveles de violencia derivados de un elevado nivel de desconocimiento o de ignorancia.⁹ Consideramos que dicha postura universitaria tiene razón en buen porcentaje, por lo que, esta aportación constituye un elemento más para considerar el establecimiento de estrategias públicas, que pueden ser de comunicación masiva y que coadyuven al fortalecimiento de las habilidades y/o destrezas sociales para convertir o transformar al conflicto en un factor de crecimiento personal y oportunidad para fortalecer la comunicación dentro de la colectividad.

De este fenómeno constituido por el conflicto en sus diversas formas e intensidades, surgen las interrogantes:

9 ÁGUILA GUTIÉRREZ, Yaíma (et al.), "Las consecuencias de la violencia de género para la salud y formación de los adolescentes", *Med. Electrón*, Matanzas, vol. 38, núm. 5, septiembre-octubre, 2016, pp. 697-710. http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242016000500005.

- a) ¿Qué tan viable es educar a los alumnos en formas alternativas para la solución de conflictos?
- b) ¿Qué tan importante es enseñarles mediante la práctica de la escucha activa y la comunicación asertiva para mejorar su calidad de vida?

6. ¿Qué utilidad tendría un centro de mediación de conflictos en la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México?

Es necesario considerar dos puntos. El primero es, ¿qué utilidad social tendría el hecho de fortalecer las habilidades de los estudiantes de la licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos dentro de su formación?; y el segundo, ¿hasta dónde se coadyuvará en solucionar el conflicto que experimentan dos o más personas, mediante la intervención de alumnos de la licenciatura en MASC, bajo la responsabilidad y supervisión de un profesional de la mediación y de la conciliación?

El trabajo práctico de los futuros licenciados en medios alternos para la solución de conflictos impone la obligación de ayudar, escuchar, asesorar, orientar y/o encauzar a las personas que experimentan un conflicto para que encuentren, acuerden o pacten sus voluntades respecto de una solución conveniente a ambas partes. La fortaleza de tal conflicto es la falta de conocimiento, esto se puede apreciar sobre todo dentro del núcleo base de la sociedad que es la familia.

Por ejemplo, la figura jurídica vigente del procedimiento especial de divorcio incausado no resuelve los problemas de los cónyuges, sino que disuelve un vínculo legal entre ambos; pero, aun así, subsisten las relaciones filiales hacia los hijos, quienes resienten las consecuencias de estos actos y los problemas entre sus padres. Ampliando el ejemplo, podemos considerar como un caso difícil para un mediador, el conciliar los intereses de dos personas que están experimentando un proceso de divorcio; en el cual, la esposa solicita se le otorgue a ella y sus tres hijos una pensión

equivalente al setenta por ciento del salario de su aún esposo, quien puede demostrar que no la puede otorgar porque tiene otra familia con dos hijos, por lo que la naturaleza de estos conflictos, es más compleja, y aún así, los especialistas deben estar capacitados para proponer los acuerdos más justos y equilibrados posibles que puedan proteger la dignidad humana de los incluidos en dicha situación.

Pero es necesario considerar hasta dónde se puede instaurar y poner en práctica de manera institucional un programa de mediación educativa o escolar. Como ejemplo, se puede considerar a la Facultad de Ciencias de la Conducta de esta misma Universidad; la cual, desde hace años, tiene un espacio (CESPI) en donde los alumnos están escuchando, asesorando y orientando a las personas que tienen un problema vinculado directamente con esta área del conocimiento, lo que tiene un impacto directo en su persona y en su entorno social. En otro ejercicio similar es en la Facultad de Odontología, donde los alumnos atienden a las personas que tienen problemas odontológicos, generando una práctica vigilada por profesores especialistas y a su vez auxiliando a los miembros de su sociedad en la solución de sus problemas de salud.

La perspectiva principal de estos programas es que el alumno no solo haga su servicio social y/o prácticas profesionales en instituciones públicas afines, sino que, tengan práctica en mediación, conciliación y otras formas de solución de conflictos al interior de su espacio académico, a través de prácticas reales; lo cual tendría un beneficio individual, profesional y también social, al fortalecer el conocimiento tendiente a la disminución de los conflictos mediante la transformación de la perspectiva del conflicto como factor de conocimiento, propuesta, unidad, equilibrio, paz y desarrollo y/o crecimiento profesional individual y social.

