

La mediación universitaria y sus principales beneficios en la población estudiantil

University mediation and its main benefits in the student population

González González, Erick Javier



Erick Javier González González
erick.gonzalezg@up.ac.pa
Universidad de Panamá, Panamá

Guacamaya
Universidad de Panamá, Panamá
ISSN-e: 2616-9711
Periodicidad: Semestral
vol. 6, núm. 2, 2022
solismu@yahoo.com

Recepción: 18 Diciembre 2021
Aprobación: 29 Enero 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/212/2123306008/>

Resumen: La universidad más allá de ser una institución formadora en lo académico de los futuros profesionales del país también debe promover la gestión adecuada de los conflictos como un valor agregado del proceso educativo. Por ende, en este artículo se ha resaltado la importancia de la mediación universitaria en la solución pacífica de los conflictos entre los estudiantes, así como los principales beneficios que se obtienen de la puesta en práctica de dicho instrumento tanto para las partes intervinientes como para la propia universidad. Para su elaboración se consultaron libros como artículos de autores nacionales como extranjeros, se analizó la normativa relacionada al tema central y se revisaron sitios web. Dentro de la dinámica de estudio se llegó a la conclusión, entre otras ideas, que la mediación universitaria es una herramienta eficaz que promueve la pacificación de los conflictos y es un camino para alcanzar la cultura de paz.

Palabras clave: Educación, mediación, solución, paz, conflicto.

Abstract: The university, beyond being an academic training institution for future professionals in the country, must also promote the proper management of conflicts as an added value of the educational process. Therefore, this article has highlighted the importance of university mediation in the peaceful resolution of conflicts between students, as well as the main benefits obtained from the implementation of said instrument both for the intervening parties and for the own university. For its preparation, books such as articles by national and foreign authors were consulted, the regulations related to the central theme were analyzed and websites were reviewed. Within the study dynamics, it was concluded, among other ideas, that university mediation is an effective tool that promotes the pacification of conflicts and is a way to achieve a culture of peace.

Keywords: Education, mediation, solution, peace, conflict.

INTRODUCCIÓN

La educación universitaria debe innovarse y estar al tanto de los nuevos cambios que se producen constantemente en la sociedad. Por ende, los estudiantes deben recibir una educación de calidad basada en los cuatro pilares de la UNESCO en aras de formar profesionales competentes como competitivos, por lo que hay que hacer especial énfasis en el cuarto pilar “aprender a convivir juntos”, ya que los conflictos se

encuentran en todos los contextos de la vida del ser humano incluyendo los centros educativos y se debe tener conocimiento en una gestión efectiva de los mismos.

La universidad debe promover métodos eficaces para la solución de los conflictos que puedan surgir en las relaciones académicas entre los miembros de la comunidad educativa, en especial entre los estudiantes porque se encuentran en formación. Por tal motivo, las autoridades universitarias antes de aplicar un proceso sancionador ante la posible existencia de una infracción a las normativas vigentes, debiera promover la práctica de la mediación universitaria como un instrumento efectivo donde se pueden obtener muchos beneficios no solamente para las partes intervinientes sino también para la universidad como institución educativa.

Es por ello, que la mediación universitaria debe ser considerada para ser aplicada como una herramienta para la solución efectiva de los conflictos que puedan surgir entre los estudiantes porque representa un valor agregado en la formación de los estudiantes e incluso los mismos pueden ser voceros ante otras personas para que solucionen sus conflictos a través de este método alternativo de solución de conflictos que promueve una cultura de paz.

En esta oportunidad se han desarrollado cuatro temáticas puntuales relacionadas al tema central de estudio, iniciando con una exposición de las generalidades de la mediación universitaria donde se destacan algunas definiciones, se continúa con el marco normativo de la mediación universitaria donde se resaltan las leyes relacionadas a la mediación en el ámbito universitario, posteriormente se hace énfasis a los principales programas de mediación que existen en la Universidad de Panamá y finalmente se desglosan los más importantes beneficios que se obtienen con la puesta en práctica de la mediación en contextos universitarios.

Generalidades de la mediación universitaria.

El efecto que genera la mediación en la solución de los conflictos es generalmente positivo en cualquier ámbito que se aplique, pero tratándose de la mediación universitaria es mucho mayor porque se contextualiza en un proceso de enseñanza y aprendizaje donde converge la comunidad educativa universitaria, destacándose la formación integral que debe tener el futuro profesional.

Por ende, la mediación puede aplicarse en cualquier nivel de enseñanza, ya sea primario, pre-media, media o universitaria. De allí que, la mediación escolar “es la que se emplea en las instituciones educativas para solucionar los conflictos entre los estudiantes, entre los estudiantes y el plantel docente, entre los mismos docentes y/o directivos y los grupos mencionados con anterioridad” (Ripol-Millet, 2001, p. 51, citado por Cabello Tijerina, 2012, p. 205). Por tal motivo, a la mediación que se aplica al nivel universitario se le denomina mediación universitaria para asignarle un nombre más concreto en cuanto a su campo de acción e impacto en los actores.

En Panamá existen actualmente cinco universidades públicas y alrededor de diecinueve universidades privadas debidamente reconocidas y acreditadas legalmente que tienen como principal objetivo que los futuros profesionales del país tengan una sólida formación no solamente en su especialidad sino también en la solución de los conflictos que se les puedan presentar en cualquier situación cotidiana de la vida.

Por tal motivo, la mediación universitaria representa esa herramienta que ayuda a la solución del conflicto del estudiantado mientras se encuentre en formación profesional y “si entendemos el conflicto como parte de la vida humana y de las instituciones, sabremos que siempre existirá, lo que determinará sus efectos serán los mecanismos que se utilicen para resolverlo” (Calvo Pereira & Rueda Santiago, 2010, p. 101).

Es indiscutible entonces que “en materia de los métodos alternos para la gestión adecuada de conflictos, debemos darle un giro de ciento ochenta grados a dicho concepto y buscar elementos propositivos y enriquecedores que demuestren al conflicto como un hecho natural, inherente y consubstancial” (Clare González-Revilla, 2016, p. 29), ya que el conflicto forma parte de la vida cotidiana de las personas y el contexto educativo no escapa de dicha realidad.

En este orden de ideas, a la luz de la mediación universitaria se debe considerar que “el conflicto es algo productivo y una oportunidad de crecimiento cuando permite que las personas tomen conciencia de la responsabilidad que les cabe en el origen, desenvolvimiento y resolución del mismo” (Ramos Mejía, 2003, p. 76). El conflicto en pleno siglo XXI debe percibirse desde un enfoque positivo y no desde un enfoque negativo o perjudicial.

Entonces se puede comprender a la mediación a nivel superior como más que “un procedimiento para la resolución de conflictos. La mediación implica un dispositivo que permite a las partes, con la ayuda del mediador, pensar sobre el conflicto, reflexionar, hacerse protagonistas del mismo para diseñar estrategias consensuadas y conseguir lo que necesitan” (Calvo Pereira & Rueda Santiago, 2010, p. 101). Complementando lo anterior se puede resaltar que “la mediación contribuye a disminuir acciones negativas de los estudiantes, a partir de la canalización del conflicto y la negociación” (Páez Cala y otros).

De allí que, “los procesos de mediación en el ámbito educativo se caracterizan por ser un proceso educativo, voluntario, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné & Mac-Cragh, 2006, citados por Lozano Martín, 2015, p. 340). Por lo que se requiere, una orientación previa hacia las partes intervinientes de qué es la mediación y qué objetivos persigue, ya que de lo contrario puede existir resistencia por las partes a no querer ir a mediación y que puede suceder por el desconocimiento que se tiene sobre dicho método alternativo de solución de conflictos.

En Panamá la mediación universitaria está dando sus primeros pasos, requiere de gran apoyo tanto estatal (político) como de la los integrantes de la comunidad universitaria. Pero también es importante que se dé a conocer y se publicite para que pueda ser utilizada como una opción antes de abrirse cualquier proceso sancionador o disciplinario, por ejemplo, a un estudiante por una posible falta tipificada en el reglamento o estatuto de la universidad.

En este orden de ideas, en la mediación “es necesario reconocer que cada persona tiene diferencias, así como necesidades, actitudes y valores, el hecho de reconocer esas diferencias en un marco de respeto, permite humanizar el conflicto” (Lezcano Miranda, 2016 p. 114), ya que los actores que intervienen en la mediación universitaria son personas adultas, con criterio formado, están en la búsqueda de un grado académico y quizás la aparición de un conflicto no debe ser percibido como un obstáculo o situación negativa, sino más bien como una oportunidad para crecer como persona, en el sentido que puede superarse por un diálogo sincero con la ayuda de un tercero neutral.

Por ende, el iniciar un proceso disciplinario ante una posible falta tal vez no sea el mejor inicio para solucionar dicho conflicto y por ende, en la esfera académica resulta más favorable aplicar la mediación universitaria porque “como método de resolución de conflictos, ayuda a los miembros de la comunidad educativa a analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas cooperativas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de todos los involucrados” (Paulero, 2011, p. 91).

En un escenario donde existe la opción de iniciar un proceso disciplinario y aplicar la mediación universitaria, se debe escoger la segunda opción porque la mediación como método alternativo implica “introducir una dinámica controversial distinta al enfrentamiento y, por el contrario, trabajar en la perspectiva de la solución del conflicto pero con fundamento en la cooperación, por lo que, los acuerdos que se logren no generan un ganador y un perdedor” (Lezcano Miranda, 2016, p. 115) lográndose de esta manera un equilibrio del poder y una realidad no basada en la confrontación sino en un diálogo que reconstruye ese tejido social que se ha desvanecido para estrechar lazos de una sana convivencia en donde las partes seguramente se seguirán encontrando en cualquier espacio del centro educativo universitario.

Por consiguiente, la mediación universitaria es una opción válida ante escenarios como la cultura del litigio, la violencia y el uso excesivo de procesos disciplinarios como un método alternativo de solución de conflictos, de allí que “un buen sistema de resolución de conflictos será más eficiente en tanto en cuanto disponga de diferentes mecanismos que permitan gestionar y resolver las controversias suscitadas con el menor costo posible y con el mayor nivel de satisfacción para todas las partes” (Carretero Morales, 2013, p.

77) involucradas. Por ende, la mediación universitaria se verá robustecida cuando se vayan creando programas de mediación que sean efectivos e impacten positivamente tanto a los estudiantes como a los demás actores del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De allí, que “los procesos de mediación dentro del sistema educativo vendrían a complementar la formación de los individuos en las carencias socio-afectivas que presenta dicho sistema” (Lozano Martín, 2015, p. 338) porque los programas de estudios, especialmente a nivel universitario, no contemplan asignaturas relacionadas a métodos alternos de solución de conflictos ni de cultura de paz que les pueda ayudar tanto en su formación universitaria como al ingresar al campo laboral en cuanto a cómo pueden gestionar un conflicto y qué herramienta o método sería más efectivo para solucionar al mismo, por ende, la cultura del litigio está presente en la mente de los estudiantes.

En este orden de ideas, “los conflictos escolares derivados de la disminución de las habilidades sociales van en incremento, y desafortunadamente la forma más cotidiana de afrontar los mismos es precisamente la manifestación violenta de los intereses por encima de habilidades de empatía e implicación de valores” (Escalera Silva, 2013, citado por Gorjón Gómez & Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 41), por ende la mediación universitaria ofrece esa opción de disminuir dichas problemáticas que suceden no solamente a lo interior de una universidad sino que cada día se expande a otros rincones, incluso en espacios virtuales que al entrar al conducto de las diversas redes sociales pueden causar gran daño a la persona que se ataca; por lo que al practicarse la mediación universitaria se ponen en práctica tanto reglas como valores que van enfocados a construir escenarios de paz social.

En una universidad convergen diversas disciplinas por lo que es muy probable que vayan a existir diversos tipos de conflictos, especialmente entre estudiantes, por lo que la mediación universitaria “sirve para mejorar la convivencia, ya que crea canales para la resolución de conflictos desde una concepción solidaria, respetuosa y participativa, contribuyendo consecuentemente al fomento de vínculos democráticos en el centro. Es un cauce que potencia el sentimiento de compromiso” (Torrego Seijo, 2003, p. 16) en las partes involucradas porque todos están en un plano de igualdad. De allí, que en las universidades panameñas resultaría de gran importancia no solamente conocer sino también llevar a la práctica la mediación para que los estudiantes, que son los futuros profesionales del país, aprendan a gestionar conflictos de una manera diferente.

Aunado a lo anterior “el fomento de *una cultura de la mediación* puede contribuir a evitar la *judicialización* de la vida universitaria, al tiempo que *otorga poder* a las partes para que asuman su capacidad y su responsabilidad de resolver sus conflictos y diferencias por sí mismos” (Alcover de la Hera, 2008, p. 79), ya que la universidad debe innovar, transformar e ir a la vanguardia de las nuevas tendencias de lo que involucra la gestión efectiva de conflictos, no se pretende crear una atmósfera de impunidad, todo lo contrario, de trazar el camino a la cultura de paz.

Marco normativo de la mediación universitaria.

La educación tiene un reconocimiento constitucional como legal en Panamá y además la mediación universitaria cuenta con un fundamento legal, si bien de índole general, permite que se sustente esta herramienta para que se aplique en la solución de conflictos en los espacios educativos universitarios.

Al respecto, la Constitución Política de Panamá señala que:

La educación debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físico, intelectual, moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil en interés propio y en beneficio colectivo. (Constitución Política, 1972, art. 92)

Mientras que la Ley 47 de 24 de septiembre de 1946 “Orgánica de Educación” estipula lo siguiente:
Los fines de la educación panameña son: ...

15. Garantizar el desarrollo de una conciencia social en favor de la paz, la tolerancia y la concertación como medios de entendimiento entre los seres humanos, pueblos y naciones.

16. Reafirmar los valores éticos, morales y religiosos en el marco del respeto y la tolerancia entre los seres humanos... (Ley 47, 1946, art. 10)

El Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999 "Por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y la mediación" es la norma referencial sobre la mediación en Panamá y define la misma en estos términos:

Se instituye la mediación como método alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objeto es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, llamado mediador, con miras al logro de un acuerdo proveniente de éstas, que ponga fin al conflicto o controversia. (Decreto Ley, 1999, art. 52)

Si bien en Panamá no existe actualmente una normativa legal especial sobre la mediación escolar o mediación universitaria, pero tomando como base lo arriba señalado más los cuatro pilares de la educación UNESCO donde se destaca el "aprender a convivir juntos", se sientan los fundamentos para aplicar la mediación universitaria en aras de alcanzar una cultura de paz en la comunidad.

Aunado a lo anterior, si se toma como referencia la Ley 24 de 14 de julio de 2005 "Orgánica de la Universidad de Panamá", considerando que la Universidad de Panamá es la más antigua del país y la que mayor experiencia tiene en brindar servicios académicos, en su cuerpo normativo relacionado a la mediación universitaria se puede destacar lo siguiente:

La Universidad de Panamá tiene como fines principales:

...

2. Fomentar el respeto de los derechos humanos, el progreso social, el ambiente y el desarrollo sostenible.

3. Fomentar el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor.

4. Formar recursos humanos dotados de conciencia social para el desarrollo del país y en aras del fortalecimiento de la soberanía nacional.

...

8. Fomentar los principios de equidad y de justicia social... (Ley 24, 2005, art. 7)

Como se puede observar dentro del contenido de dichos artículos se pueden deducir que hay pilares en los que descansa la mediación, rescatando entre otros, la justicia, igualdad, construcción de cultura de paz, respeto de los derechos humanos, pensamiento crítico, equidad y justicia social.

También cabe mencionar que en el Estatuto de la Universidad de Panamá existen artículos muy correlaciones con la mediación y se destaca el siguiente:

Son funciones del Defensor de los Derechos de los Universitarios:

...

i) Utilizar los mecanismos de mediación y conciliación, conforme a las disposiciones legales que regulan la materia, para la solución de los conflictos que surgieren respecto de los estamentos, autoridades y órganos de gobierno de la Universidad de Panamá;. (Estatuto Universitario, 2008, art. 369)

De lo anterior se puede comprender que dentro de la formación de los estudiantes que son el sujeto y objeto de la educación superior debe promoverse la enseñanza de la mediación como un instrumento de solución de conflictos, primero en el recinto académico, para que posteriormente se pueda multiplicar el uso de la mediación en la solución de conflictos en los diversos ámbitos de la vida en que se van a desempeñar los futuros profesionales.

Por ende, se debe ir minimizando el tema del régimen disciplinario que causa en ocasiones temor a los diversos actores del sistema universitario y en especial a los estudiantes, no para promover la impunidad de las malas conductas, sino para aplicar métodos preventivos antes de iniciarse un proceso sancionador.

Al respecto, Orozco Martínez (2016) señala una realidad que se vive que en Colombia y que no escapa del contexto universitario panameño:

Como principales características de los procesos disciplinarios establecidas en los reglamentos estudiantiles de las instituciones universitarias del país, en especial las que tienen facultades o programas de derecho, se ha encontrado que suelen ser rígidos, inflexibles, en algunos casos cuentan con una sola instancia; esta puede ser la Rectoría, o Consejo Académico.

Programas de mediación universitaria.

Al ponerse en práctica la mediación universitaria se obtienen resultados muy provechosos no solamente para los estudiantes sino de manera indirecta para todo el escenario educativo incluyendo la comunidad que le rodea porque “la mediación educativa se enfocaría a su vez en la importancia del aprendizaje cooperativo, no solo para el alumno, sino para toda la comunidad del centro educacional y para las familias y grupos sociales circundantes” (Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 66).

De allí, que resulta de gran relevancia poner en marcha programas de mediación universitaria enfocados en la solución del conflicto, especialmente donde intervengan como mediados los estudiantes. Por ende, se suele señalar que:

Los programas universitarios de mediación sirven de eslabón entre distintos ámbitos de la institución. Es una condición de arbitadores de fronteras, los mediadores pueden ayudar a entrelazar todas sus actividades de una manera que reduzca e impida el conflicto destructivo a su interior y hacia el exterior, esto es, convertir a la universidad en un ente social activo para vivir en paz. (Warters, citado por Gorjón Gómez, 2012, p. 69)

Los programas de mediación universitaria son un valor agregado al proceso de enseñanza y aprendizaje que se concretiza en las aulas de clases y por consiguiente también “los programas de mediación escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas, la formación y construcción de actitudes y valores” (Fernández, 1998 citado por Castro Jiménez, 2013, p. 34).

Un aspecto a considerar en los programas de mediación universitaria es que todos los conflictos no pueden ser mediables, de allí que al aplicarse un programa de mediación se deben delinear dichos parámetros para que vayan en consonancia con las normativas vigentes en cada universidad. En este orden de ideas, “un sello distinto muy importante de cualquier programa es su capacidad de establecer criterios que permitan diferenciar en qué casos es aplicable la mediación y en que otros no lo es” (Alvarado & Cortés, 2009, p. 28).

En Panamá la mediación universitaria está dando sus primeros pasos y especialmente se pueden destacar algunos programas de mediación como lo son: En la Universidad de Panamá existe el Instituto Especializado en Negociación, Conciliación, Mediación y Arbitraje (ICMAR) que fue creado en el año 2006 mediante Resolución N°52 de 6 de septiembre de 2006 del Consejo Académico, que se dedica a la investigación y ofrece diversos cursos entre ellos, Curso Especial de Posgrado en Mediación y el Posgrado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Además, la Defensoría de los Universitarios, entre otras funciones, recepta quejas de la comunidad universitaria y ofrece los servicios de mediación como una opción previa al inicio de la investigación para tratar de resolver el conflicto de manera distinta como pacífica.

No obstante, se debe señalar que la Universidad de Panamá no cuenta con un centro de mediación formal ni tampoco la Licenciatura en Derecho y Ciencias Políticas, como también sucede en otras licenciaturas, contiene en su plan de estudio alguna asignatura sobre mediación, métodos alternos de solución de conflictos o cultura de paz. Sin embargo, en ocasiones especiales algunas Facultades ofrecen seminarios, diplomados y posgrados relacionados a mediación o métodos alternos de solución de conflictos.

Los programas académicos relacionados con mediación y métodos alternos de solución de conflictos representan un impacto positivo en la formación de los estudiantes panameños para conocer más a fondo dichos temas y llevarlos a la práctica en aras de fomentar la cultura de paz y así desaprender la cultura del litigio. Las universidades deben jugar su rol formador de futuros profesionales no solamente en el aspecto sino

también en lograr la integralidad del estudiante y que desarrolle inteligencias múltiples donde tenga presente la gestión adecuada de conflictos.

Aunado a lo anterior, se requieren crear centros de mediación en las universidades panameñas porque entre los principales objetivos de los “Centros de Mediación de las Universidades es participar y estar en contacto con la comunidad, preocuparse y accionar a sus problemáticas, es el reconocimiento del otro como igual, es querer para el otro como para nosotros la cultura de la paz” (Herrera Martínez, 2015, p. 101). Estos centros permiten un contacto más directo para gestionar conflictos no solamente de la comunidad universitaria sino también del contexto social que rodea a dicha universidad.

En Panamá como en otros países donde es necesario poner en marcha programas de mediación, especialmente preventivos, se requiere del apoyo de las autoridades como del personal docente y administrativo por ser los grupos de la comunidad universitaria que con el pasar del tiempo permanecen en la universidad, ya que los estudiantes apenas se forman académicamente, buscan otros horizontes y algunos retornan por determinadas situaciones.

Beneficios de la mediación universitaria.

Entre los principales beneficios que genera la mediación universitaria a la población estudiantil se encuentran los siguientes:

- a) *Prevención del conflicto:* El ser humano desde que nace tiene que lidiar con los conflictos, incluso durante su desarrollo y hasta el final de su existencia, pero “prevenir los conflictos no es sinónimo de eliminar los conflictos, sino de gestionar y afrontar los conflictos de manera adecuada. Todas aquellas personas de la comunidad escolar que diriman sus diferencias a través de un proceso de mediación aprenderán a resolver” (Lozano Martín, 2015, p. 342) sus diferencias a través de un diálogo sincero como pacífico. Hay que recordar que la mediación no evita el conflicto sino que tiende un puente para que las partes lo minimicen y lo traten de resolver.
- b) *Disminución de la agresividad:* Cuando surge un conflicto pueden aflorar sentimientos negativos, entre estos, la agresividad hacia la otra parte. Si los que intervienen en un proceso de mediación son estudiantes, los mismos deben controlar sus emociones porque además de estar en formación para ser futuros profesionales deben cumplir con las reglas universitarias. Sin embargo, la agresividad no se percibe negativamente actualmente porque “según una nueva definición, la agresividad es energía. Esta definición puede inducirnos a pensar de un modo ligeramente diferente sobre la agresividad: como un fenómeno humano natural, igual que el conflicto, que tiene aspectos positivos y negativos” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 51), en otras palabras, la agresividad bien gestionada genera resultados positivos, ya que como continúan señalando dichos autores “La agresividad creativa, constructiva y positiva podría definirse también como energía, resolución, determinación y hasta trabajo intensivo”.
- c) *Reducción de costes emocionales:* Las emociones siempre afloran en un conflicto pero casi siempre se elevan a un nivel de descontrol pero en mediación dichas emociones se tratan de controlar y además las partes pueden expresar “todo aquello que les preocupa y quieren tratar... El espacio físico donde tiene lugar el procedimiento de mediación también es distinto, lo que sin duda ayuda a que las partes puedan expresarse con mayor libertad y confianza” (Carretero Morales, 2013, p. 83).
- d) *Participación directa de las partes en el destino del conflicto:* En la mediación universitaria las partes involucradas deben participar activamente en la solución del conflicto, ya que “la participación que promueve el método de mediación es el activo intercambio de ideas tendientes a abordar conflictos en miras a una solución competitiva y sólo con dicha participación la misma podría llegar a ser satisfacción para ambas partes.” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 54). Por tanto, escuchar y luego

- opinar permite a las partes una participación dinámica en un diálogo basado en el respeto y en el intercambio concreto de ideas.
- e) *Carácter educativo*: Con la mediación también se aprende y se desaprende ideas como comportamientos, sin importar la edad o estatus de las partes intervinientes. Por ende, la mediación “propicia, facilita y fomenta la adquisición de aprendizajes como la responsabilidad, la relación con los demás y la colaboración, así como estrategias de afrontamiento ante las adversidades, aprendizajes todos ellos que quedan fuera de los currículos, y que de su interiorización por parte de los miembros de la comunidad educativa, y especialmente de los jóvenes, se desprende una mejora en la calidad de la convivencia en los centros educativos” (Lozano Martín, p. 343).
 - f) *Restaura relaciones*: Cuando aparece un conflicto las muchas o pocas relaciones que existían entre las partes empieza a deteriorarse. Cuando son estudiantes, los mismos pueden afectar la esfera académica como personal de alguna manera. Por tal motivo, “evidentemente las relaciones entre las personas que tienen un conflicto tienden a ser difíciles, pero los problemas iniciales en la comunicación pueden reducirse mucho si cada parte siente que es aceptada y respetada por la otra como un igual” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 56). De utilizarse la mediación para tratar de resolver un conflicto las relaciones interpersonales pueden mejorar e incluso se puede alcanzar un clima más cooperativo que puede incidir de manera positiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
 - g) *Reducción de formalismos*: La mediación, incluyendo la mediación universitaria, no reviste requisitos estrictos a seguir porque no es un proceso judicial donde una parte gana y otro pierde sino todo lo contrario, “la mediación va a permitir a las partes obtener soluciones más amplias y creativas que las que puede ofrecerles el proceso judicial” (Carretero Morales, 2013, p. 84). En la universidad se debe preponderar la mediación en lugar de seguir un proceso sancionador rígido en el evento que exista un conflicto entre estudiantes.
 - h) *Permite reivindicar derechos*: Cada persona es un proceso de mediación puede reclamar un derecho o tener como expectativa que se respete dicho derecho que se le ha vulnerado, que puede estar consagrado en una ley, estatuto o reglamento universitario. De allí que, “los asistentes a los procesos colaborativos buscan en la mediación un escenario para legitimar aspiraciones, metas compartidas, y derechos en un escenario particular no tasado... el mediador no está facultado para dictar el derecho, pero sí debe observar reconocimiento” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 58) de lo que aspira cada parte para que el acuerdo al que puedan llegar sea satisfactorio para todos. Por ende, el mediador debe ser imparcial y tratar de garantizar ese derecho que reclama cada parte mediante el uso de técnicas adecuadas.
 - i) *Se piensa en el futuro*: El proceso sancionador puede tener una mirada fijada en el pasado y con heridas latentes. Sin embargo, la mediación universitaria trata de dejar atrás al pasado porque tiene una “perspectiva hacia el futuro, permite centrar el pensamiento en lo que quieren, y esta actitud los va separando de la disposición negativa o de irritación hacia el otro” (Caram, Eilbaum & Risolía, 2006, p. 52). El futuro se percibe con un escenario más claro mediante la aplicación de la mediación.
 - j) *Reflexión sobre vulneración a las normas*: Los estudiantes o cualquier miembro de la comunidad universitaria que participe en un proceso de mediación va a reflexionar sobre su conducta infractora de la Ley, estatuto o reglamento en la universidad. Por tanto, las partes en la mediación vuelven a reconocer ese respeto a las reglas jurídicas vigentes y además “se entreteje una red de cumplimiento, compromiso y respeto por las normas de convivencia, que se traduce en beneficio inmediato para todos, lo cual fortalece la legitimidad en las instituciones y asegura niveles altos de gobernabilidad” (Kliksberg, 2000, p. 8 citado por Delgado Salazar & Lara-Salcedo, 2008, p. 677). En la medida que las normas se respeten va a existir una sana convivencia universitaria que permitirá el fortalecimiento de la democracia y un buen gobierno por parte de las autoridades que redundará en beneficio de todos.

- k) *Se proyecta la equidad*: Cuando las partes participan en un proceso de mediación más allá de la igualdad se debe tratar de trazar el camino hacia la equidad. En este orden de ideas, “es importante destacar que cuando las partes construyen su marco valorativo de equidad en base a la información pertinente, las soluciones se vuelven más sólidas y duraderas. La mediación no busca la verdad con pruebas o juzgar las mismas” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 60), ya que se sustenta en la buena fe de los intervinientes y que el mediador procurará el bien común.
- l) *Minimiza la exposición en público del conflicto*: Para algunas de las partes que intervienen en mediación, ya sean estudiantes, docentes o administrativos, la reputación es importante y evitan que sus conflictos sean conocidos por terceras personas. Por ende, la mediación universitaria “ofrece la confidencialidad necesaria y el espacio adecuado para que las partes en conflicto puedan intentar resolver el mismo sin que trascienda absolutamente nada de lo que allí las partes puedan hablar o tratar” (Carretero Morales, 2013, p. 83).
- m) *Se resaltan los derechos humanos*: La mediación en el plano universitario robustece el conocimiento como el respeto de los derechos humanos que le asisten a cada parte en el conflicto. En este hilo de ideas, la mediación permite que “la educación en derechos humanos se constituye en un marco de fundamentación que busca afianzar los sistemas de regulación en la comunidad educativa, promoviendo la dignidad de sus miembros y consolidando la convivencia pacífica, incluyente y solidaria” (Delgado Salazar & Lara- Salcedo, 2008, p. 679) Por tanto, la mediación no solamente se centra en solucionar el conflicto sino también en educar en derechos fundamentales y que deben respetarse a cada parte involucrada.
- n) *Adquisición de habilidades*: La práctica de la mediación permite a las partes en conflicto reafirmar algunas habilidades que ya poseían pero que en ese momento se potencializan y también permite la adquisición de nuevas habilidades que con las sesiones de mediación se van adquiriendo. Entre estas habilidades destacan: “asumir retos en lo académico; establecer relaciones humanas estables y satisfactorias; mantener la esperanza sobre el futuro; tomar decisiones oportunas, adecuadas, efectivas y constructivas; optimizar el uso de las redes sociales; actuar con solidaridad y sentido social” (Krauskopf, 2006, p. 72); las mismas se ubican dentro de los pilares del “aprender a ser y aprender a convivir” que deben promoverse en las universidades para la formación integral de los futuros profesionales.
- o) *Validación de los compromisos*: Si en el proceso de mediación las partes llegan a un acuerdo, se debe cumplir. De allí, el compromiso que asume cada parte para que dicho acuerdo se respete y se concrete, ya que de lo contrario pueden darse consecuencias no gratas. El acuerdo de mediación reafirma el compromiso que cada parte asume y más allá de ser considerado un simple papel debe cumplirse, también se reafirma la conducta ética como los valores que tiene cada persona. Por tal motivo, “cuando las partes se involucran de manera directa en la solución del conflicto, los acuerdos y compromisos tienen un sentido de pertenencia” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 54).

De implementarse la mediación universitaria en las universidades panameñas redundaría en estos y otros beneficios que impactarían no solamente la gestión adecuada de conflictos para los estudiantes sino también para su formación y los mismos serían voceros de sugerir el uso de este método a otras personas cuando tengan un conflicto. La mediación puede que no sea la panacea para todos los conflictos pero permite tener una visión distinta del conflicto con múltiples resultados positivos para los intervinientes como para la institución educativa.

CONCLUSIÓN

Una vez culminado el desarrollo de este trabajo académico, se ha llegado a las siguientes consideraciones:

La mediación universitaria es un instrumento eficaz para la solución de los conflictos en contextos de la educación superior y la misma promueve una cultura de paz, por lo que a la población estudiantil el conocer y aplicar la misma, representaría un complemento a su formación académica.

En la actualidad en Panamá no existe una normativa que regule de manera concreta la mediación universitaria o educativa, por lo que hay que apoyarse en el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999 "Por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y la mediación", así como también se aplicaría de manera supletoria las normativas internas de cada universidad.

Existen pocos programas de mediación o relacionados a métodos alternos de solución de conflictos en las universidades, pero haciendo eco en la Universidad de Panamá se puede destacar el Instituto Especializado en Negociación, Conciliación, Mediación y Arbitraje (ICMAR) que ofrece seminarios, cursos y diplomados, así como la Defensoría de los Universitarios que exhorta a las partes, previa la admisión de una queja, a explorar la mediación.

Los beneficios que se obtienen de la mediación universitaria son muchos, entre los que se pueden mencionar el uso de un diálogo asertivo, la escucha activa, la adquisición de habilidades sociales como afectivas, el respeto de los derechos fundamentales y se piensa en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover de la Hera, C.M. (2008). El Defensor Universitario y la Resolución de Conflictos en Contextos Universitarios: El Caso de la Mediación como Alternativa a los Procesos Adversariales. En Carlos María Alcover de la Hera, (Coord.). *La Figura del Defensor Universitario: Garantía de Derechos, Libertades y Calidad en las Universidades*, pp. 72-79. España: Universidad Internacional de Andalucía.
- Alvarado Barrera, A.L. & Cortés Melo, D.M. (2009). *Implementación y Conformación de Grupo de Mediación Escolar en Resolución de Conflictos entre los Estudiantes de Primaria de los Grados Cuarto y Quinto, de la Institución Educativa Serrezuelita Localizada en el Municipio de Funza*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Colombia. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/518/TTS_AlvaradoBarreraAnge
- Asamblea Nacional de Panamá. (24 de septiembre de 1946). *Ley Orgánica de Educación (Texto Único)*. Ley 47 de 1946. Gaceta Oficial N°25042.
- Asamblea Nacional de Panamá. (8 de julio de 1999). *Decreto Ley por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación*. Decreto Ley 5 de 1999. Gaceta Oficial N°23,837.
- Asamblea Nacional de Panamá. (14 de julio de 2005). *Ley Orgánica de la Universidad de Panamá*. Ley 24 de 2005. Gaceta Oficial N°25,344.
- Cabello Tijerina, P.A. (2012). *La Mediación como Política Social Aplicada al Fortalecimiento de la Cultura de Paz en México y España*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia. Facultad de Trabajo Social. España. Recuperado de: eprints.uanl.mx/4389/1/tesis.pdf
- Calvo Pereira, E.M. & Rueda Santiago, A. (2010). Media y Educa, Mediación Educativa. En Luis Sarasola Sánchez-Serrano, José Luis Malagón Bernal & Evaristo Barrera Algarín (Coords). *Mediación: Elaboración de Proyectos, Casos Prácticos*, pp. 99-115.
- Caram, M.E., Eilbaum, D.T. & Risolía, M. (2006). *Mediación. Diseño de una Práctica*. Argentina: Editorial Histórica.
- Carretero Morales, E. (2013). La Necesidad de Cambios en los Modelos de Solución de Conflictos. Ventajas de la Mediación. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 71- 87. (2a edición). España: Editorial Tecnos.
- Castro Jiménez, I.A. (2013). *Propuesta para la Implementación de la Mediación Escolar como Método Alternativo de Resolución de Conflictos para la Construcción de una Convivencia Pacífica en las Instituciones Educativas Públicas de la Ciudad de Pasto*. Universidad de Nariño. Colombia. Recuperado de: sired.udenar.edu.co/2333/1/35.pdf

- Clare González-Revilla, M. A. (2016). *Educando para la Paz, Una Introducción a la Mediación Escolar en Panamá con Ejercicio Prácticos*. Panamá: Universal Books.
- Constitución Política (15 de noviembre de 2004). Gaceta Oficial N°25176.
- Delgado Salazar, R. & Lara-Salcedo, L. M. (2008). De la Mediación del Conflicto Escolar a la Construcción de Comunidades Justas. En *Universitas Psychologica*, vol. 7, núm. 3, p.p. 673-690. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Gorjón Gómez, F. J. (2012). *Introducción a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Panamá: Editorial Cultural Portobelo.
- Gorjón Gómez, F. J. & Vásquez Gutiérrez, R. L. (2015). Métodos Alternos de Solución de Conflictos y su Protagonismo en el Nuevo Contexto Legal Mexicano, Retos y Perspectivas. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina. *Retos y Perspectivas en los MASC en México*, pp. 23-52. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Herrera Martínez, M. L. (2015). Los Centros de Mediación en las Universidades. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina. *Retos y Perspectivas en los MASC en México*, pp. 93-102. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Krauskopf, D. (2006). *Estado del Arte de los Programas de Prevención de la Violencia en Ámbitos Escolares*. Washington, D. C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Lezcano Miranda, M. E. (2016). *La Justicia de Todos. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. (3. edición). Colombia: Biblioteca Jurídica Diké.
- Lozano Martín, A. M. (2015). La Mediación Aplicada al Ámbito Educativo. En Rosa M. González de Patto & Antonio M. Lozano Martín (Coords.). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*, pp. 337-354. España: Editorial Tecnos.
- Martínez, H. & Sánchez A., M. (2011). *Mi Primera Sesión de Mediación. Una Mirada Hacia Personas en Condición de Discapacidad*. Panamá: Imprenta Universitaria.
- Paulero, R. (2011). *Alumnos Mediadores. Construyendo La Paz*. En Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política, Vol. 2, N° 1, pp. 89-104. Chile. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/272755355_Alumnos_Mediadores_Construyenbdo_la_Paz
- Ramos Mejía, C. (2003). *Un Mirar, Un Decir. Un Sentir en la Mediación Educativa*. Buenos Aires: Editorial Histórica.
- Torrego Seijo, J. C. (Coord.). (2003). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. (3a edición). España: Narcea.
- Universidad de Panamá. (2008). Estatuto de la Universidad de Panamá. Gaceta Oficial N°26,202.
- Universidad de Panamá. (2021). *Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. Panamá. Recuperado de: <https://facderecho.up.ac.pa/>
- Vásquez Gutiérrez, R. L. (2015). Mediación Educativa como Instrumento de Pacificación Social. En Paris Alejandro Cabello Tijerina. *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*, pp. 53-69. México: Editorial Tirant Lo Blanch.