



Diversitas: Perspectivas en Psicología
ISSN: 1794-9998
revistadiversitas@usantotomas.edu.co
Universidad Santo Tomás
Colombia

Camacho Barón, Erika Andrea; Céspedes Prieto, Nubia Edith
Habilidades socio-emocionales: un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia*
Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 14, núm. 2, 2018, Julio-Diciembre, pp. 279-296
Universidad Santo Tomás
Colombia

DOI: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0002.06>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67957814006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEH
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Habilidades socio-emocionales: un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia*

Social-emotional skills: an essential element in the police as a mediator in Colombia

Erika Andrea Camacho Barón**

Nubia Edith Céspedes Prieto
Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander", Colombia

Recibido: 22 de septiembre de 2017

Revisado: 16 de noviembre de 2017

Aceptado: 24 de enero de 2018

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las habilidades socio-emocionales asociadas al perfil del policía mediador en Colombia. En principio se realizó una revisión en fuentes documentales especializadas frente al tema, posteriormente, se utilizó una metodología de tipo descriptiva e hipotética-deductiva, haciendo referencia a la identificación de las habilidades para la vida presentes en un mayor o menor nivel, en los estudiantes bachilleres y profesionales futuros oficiales de la Policía Nacional, relacionada con el perfil del policía como mediador. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que es necesario que el policía mediador potencialice una serie de competencias emocionales, sociales y cognitivas, entre las cuales están las siguientes habilidades: conocimiento de sí mismo, empatía, integridad, autocontrol emocional y de situaciones de estrés; capacidad para solucionar problemas y conflictos, comunicación efectiva, sensibilidad social, pensamiento crítico y creativo.

* Artículo de investigación. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0002.06>

** Correspondencia: Erika Andrea Camacho Barón, Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander". Policía Nacional. Correo electrónico: erikand80@hotmail.com

Lo anterior sirve de base en el proceso de formación como policía y de especialización del policía como mediador.

Palabras clave: mediación policial, habilidades para la vida, competencias emocionales, sociales y cognitivas.

Abstract

This study intended to analyze the psychosocial characteristics associated with the profile of mediator police officer in Colombia. At the beginning of the process, a review was performed using specialized documentary sources, and then ground theory was used to analyze eleven interviews with experts, with the aim of having a general appreciation of the psychosocial features associated to the profile of mediation officer. Simultaneously, we carried out a transversal, descriptive, hypothetical-deductive quantitative study on the identification of life skills in secondary school students and future professional officers of the National Police. Among results, we found that mediation officers need to strengthen certain emotional, social and cognitive skills, including self-knowledge, empathy, integrity, emotional self-control and self-control under stressful situations, problem and conflict solving, effective communication, social sensitivity, critical thinking, and creativity. This serves as a basis in the training process of police officers and specialization of officers as mediators.

Keywords: Police mediation, Life Skills, Emotional Competences, Social and Cognitive Competences.

Introducción

Colombia afronta una serie de desafíos enmarcados en la construcción de espacios de convivencia que aseguren una paz fuerte y duradera, en este sentido la mediación policial, se convierte en una herramienta de primer orden frente a la prevención y el manejo alternativo de la resolución de los conflictos que alteran las relaciones entre los ciudadanos, buscando además generar mejores condiciones de seguridad pública e incentivar la convivencia en nuestro país.

La mediación es un instrumento que se ha venido implementando a nivel internacional en los Cuerpos de Policía en las últimas décadas. Un ejemplo cercano, es el modelo de mediación policial desarrollado en Villa Real, España, el cual ha servido de referente para otras policías en Latinoamérica y el mundo. A nivel local, como antecedente, está la investigación desarrollada por Ramírez y Prieto (2016) titulada “Rol mediador de la policía nacional de Colombia en el posconflicto: Un estudio del discurso de expertos con AEDT” en el cual se analizan los “nuevos roles” que deberán ser asu-

midados por la Policía Nacional de Colombia para el periodo del posconflicto, en el cual se encontró la necesidad de que el policía tenga formación o un perfil en: derechos humanos, resolución de conflictos (mediador) y policía amigo que inspire confianza en la ciudadanía.

Según Gallardo y Cobler (2012) “la mediación policial requiere de una forma de ser y querer hacer las cosas, por lo cual las capacidades personales son de gran importancia, pero éstas deben estar acompañadas de capacitación, es decir se trata de una actitud que precisa de una aptitud”(p. 9). En este contexto, el presente artículo pretende hacer énfasis en las habilidades socioemocionales que debe poseer el policía como mediador, quien en su perfil denote una serie de condiciones que le permitan conjugar integralmente las competencias, respecto al saber (ente cognitivo), saber hacer (aplicabilidad, conjunto de experiencias, habilidades), y el ser (valores, personalidad, motivaciones) en un contexto determinado y la importancia de su fortalecimiento en el proceso de formación policial.

La formación de personas con las competencias necesarias para adaptarse a un mundo cambiante ha sido el pilar de organismos internacionales como la UNESCO (1998a, 1998b), que a través del informe Delors (1997), propone cuatro pilares de la educación para el siglo XXI, a saber, aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser. Estos elementos se encuentran altamente relacionados con las habilidades sociales y emocionales que deben estar presentes en los policías como mediadores y se constituyen en la línea de acción de la educación policial.

Así mismo, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000) plantea que “no es posible desarrollar las competencias que requieren los futuros profesionistas a través de métodos tradicionales, sino que es necesaria una formación integral que englobe aspectos académicos, sociales, culturales y emocionales” (p. 2).

Uno de los elementos primordiales sobre los cuales se debe enfocar la formación del policía, está relacionado con las alternativas de resolución de conflictos, toda vez que en el cumplimiento de su misión, éste debe garantizar la convivencia pacífica en la sociedad. En este contexto, la formación en mediación se convierte en una herramienta fundamental para la presentación de un servicio efectivo y cercano al ciudadano, que garantice la construcción de comunidades seguras y en paz.

La mediación en el contexto policial, requiere de una aptitud, relacionada con un componente de formación; pero también precisa de una actitud, que involucra competencias, habilidades y valores que conlleven a potencializar un liderazgo de tipo transformacional en el que “los líderes logran mejores resultados cuando son más carismáticos a los ojos de los seguidores y son fuente de inspiración para ellos mismos (Bass & Avolio, 1990), el cual debe estar presente en los Policías. En este sentido, existen varias características que revisiten al policía como mediador, las cuales le permitan ejercer su rol de la manera más idónea y acorde posible con respecto a las situaciones que se presenten. La mediación tiene como objetivo permitir que “se establezca una relación asertiva

entre partes de un conflicto aumentando el respeto, confianza y tolerancia, a partir de procesos comunicativos idóneos que faciliten la solución del mismo, convirtiendo las situaciones conflictivas que se viven diariamente en oportunidades de aprendizaje” (Londoño, Riscanevo y Céspedes, 2016, p. 138).

En primer lugar, se encuentran las competencias personales y/o emocionales las cuales son definidas como “un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales (Bisquerra 2003, p. 22. Por su parte, Saarni (1999, 1997) define las competencias emocionales como un “conjunto articulado de capacidades y habilidades que un individuo necesita para desenvolverse en un ambiente cambiante y surgir como una persona diferenciada, mejor adaptada, eficiente y con mayor confianza en sí misma” (p. 34).

Diferentes autores han propuesto habilidades frente a esta categoría, entre las cuales se destacan Goleman (1995) quien habla de la conciencia emocional, la valoración adecuada de uno mismo y la confianza en uno mismo; la empatía: capacidad entendida como la capacidad para implicarse en las experiencias emocionales de los demás (Bisquerra, 2003); el autocontrol definida por Goleman (1995) como la “capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos, saber gobernar de manera adecuada sus sentimientos, impulsos y emociones conflictivas. Finalmente, la autoeficacia emocional es definida por Saarni (2000) y Bisquerra (2003) como la capacidad del individuo para aceptar su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituyen un balance emocional deseable.

En este contexto, según Camacho, Aguirre y Cáceres (2016) dentro de las características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia se encuentra “la conciencia de uno mismo, considerada la principal condición que debe estar presente en el policía mediador,

seguida de la empatía, entendida como la capacidad para comprender las emociones de las otras personas y sus percepciones frente a una situación específica” (p. 190).

En segundo lugar, están las competencias sociales, también conocidas como competencias interpersonales o habilidades blandas, que son definidas como las habilidades que tienen las personas para poder realizar una tarea e interactuar en un contexto interpersonal. Dentro de las habilidades que hacen parte de este grupo se destacan: la comunicación efectiva, entendida según Bar-On (1997) desde el concepto de asertividad, como la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos y defender los propios derechos de forma no destructiva. Por otro lado, la solución de conflictos es definido por Bisquerra (2003) como la capacidad para afrontar conflictos sociales y problemas interpersonales, aportando soluciones positivas e informadas a los problemas. Luego, la sensibilidad social es entendida por Goleman (1999) bajo el concepto de comprensión de los demás y la define como la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarse activamente por las cosas que les preocupan; estar atentos a las emociones de los demás y tener un comportamiento de escucha activa.

Frente a esta categoría, Camacho, Aguirre y Cáceres (2016) plantean que la solución de conflictos y la comunicación efectiva son las principales habilidades sociales del policía como mediador, ya que se constituyen en “instrumentos que facilitan la interpretación y comprensión de las posiciones y emociones de las partes involucradas en un conflicto, permitiendo que estas estén tomen en control de la decisión final” (p. 193).

Finalmente, respecto a las habilidades cognitivas, estas se entienden como aquellas que forman una estructura fundamental de lo que podría llamarse la competencia cognitiva del ser humano y le permiten discriminar entre objetos, actos o estímulos, identificar y clasificar conceptos, formular o construir problemas, aplicar reglas y resolver problemas (Gatti, 2005). En este contexto, es posible identificar una serie de habilidades de

pensamiento. Según Monereo y Castelló (1997) citados por Gatti (2005), existen diferentes tipos de pensamiento: crítico, reflexivo, divergente, convergente y creativo, esta diversidad se explica, por el tipo de habilidades que más se potencian o se ponen en juego en la conducta del sujeto, en el momento preciso cuando se procesa la información.

Según Camacho, Aguirre y Cáceres (2016) el policía como mediador el agente mediador debe potencializar un tipo de pensamiento crítico y creativo. Monereo y Castelló (1997) (citados por Gatti, 2005) plantean que:

El pensamiento crítico es la capacidad de procesar y reelaborar la información que se recibe, posibilitando una actividad intelectual, tendiente a conseguir objetivos de manera eficaz, no solo en el ámbito académico sino también en la vida diaria; en este tipo de pensamiento se utilizan habilidades como: razonamiento, resolución de problemas y toma de decisiones. En relación al pensamiento creativo lo definen como la capacidad de generar ideas y alternativas, dar soluciones nuevas y originales; permite comprender, inventar, establecer nuevas y conexiones personales entre lo que se sabe y lo que se aprende, dando paso a una configuración del conocimiento de carácter significativo.

En este orden de ideas es posible evidenciar un conjunto de competencias que, según los expertos entrevistados de diferentes sectores, debe poseer y potencializar el policía mediador, entre las cuales se destacan: conciencia de uno mismo, empatía, autocontrol, autoeficacia emocional, comunicación efectiva, solución de conflictos, liderazgo, sensibilidad social, pensamiento crítico y pensamiento creativo. Al comparar este perfil de competencias con la literatura, coincide en gran parte con lo que algunos teóricos llaman “Habilidades para la vida”, un concepto incorporado por la Organización Mundial de la Salud (1993), que las define como las “destrezas psicosociales que le facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria” (Mantilla Castellanos, 2001, p. 7).

Las destrezas psicosociales necesarias para enfrentar con éxito los desafíos de la vida diaria son diversas, y en gran medida dependen del contexto social y cultural. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1993) propuso que exis-

te un grupo esencial de Habilidades para la Vida, que probablemente son relevantes en cualquier contexto sociocultural, las cuales son descritas a continuación:

Figura 1. Habilidades para la vida.

Habilidad para la vida	Definición básica
Conocimiento de sí mismo	“Reconocimiento de nuestra personalidad, características, idiosincrasia, fortalezas, debilidades, aspiraciones, expectativas, etc.”.
Empatía	“Capacidad para ponerse en el lugar de otra persona y desde esa posición captar sus sentimientos”.
Comunicación efectiva o asertiva	“Habilidad para expresarse de manera apropiada al contexto relacional y social en el que se vive”.
Relaciones interpersonales	“Competencia para interactuar positivamente con las demás personas”.
Toma de decisiones	“Capacidad para construir racionalmente las decisiones cotidianas de nuestra vida”.
Solución de problemas y conflictos	“Destreza para afrontar constructivamente las exigencias de la vida cotidiana”.
Pensamiento creativo	“Utilización de los procesos de pensamiento para buscar respuestas innovadoras a los diversos desafíos vitales”.
Pensamiento crítico	“Capacidad para analizar con objetividad experiencias e información, sin asumir pasivamente criterios ajenos”.
Manejo de sentimientos y emociones	“Reconocimiento y gestión positiva de nuestro mundo emocional”.
Manejo de las tensiones y estrés	“Capacidad para reconocer nuestras fuentes de tensión y actuar positivamente para su control”.

Fuente: Habilidades para la vida: análisis de las propiedades psicométricas de un test creado para su medición. Tomado de Posada et al., (2013).

De tal modo, el objetivo del presente estudio fue identificar las principales habilidades socioemocionales que deben potencializarse en el proceso de formación de los futuros oficiales de policía

y que les permitirán aplicar la mediación como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos y como medio de policía en su ejercicio profesional.

Método

Diseño

Para el presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo de corte trasversal, con una metodología de tipo descriptivo, hipotética-deductiva, haciendo referencia a la identificación de las habilidades para la vida presentes en un mayor o menor nivel, en los estudiantes bachilleres y profesionales futuros oficiales de la Policía Nacional como características fundamentales.

Participantes

La muestra seleccionada para el presente estudio contempló 446 estudiantes futuros oficiales de Policía de la Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”, Colombia. De los 446, el 26 % ($n = X$) correspondían a mujeres y el 74 % ($n = X$) restante, a hombres. En relación al proceso de formación, el 74 % ($n = X$) corresponde a estudiantes que hacen parte de la compañía de bachilleres (pregrado en administración policial), los cuales han superado la mitad de su proceso de formación y el 26 % ($n = X$) restante, a estudiantes que hacen parte de la compañía de profesionales a portas de graduación (Especialización en servicio de Policía).

Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó el test “Habilidades para la vida” de autoría de Posada, Burbano, Sierra, y López (2013), el cual fue creado para medir el nivel de desarrollo de las 10 habilidades propuestas por la Organización Mundial de la Salud (1993). El cuestionario incluye 10 dimensiones (correspondientes a las 10 habilidades para la vida), 4 indicadores por cada dimensión y 2 ítems por cada indicador. Es decir, cuenta con un número de 8 ítems por dimensión para un total final de 80 ítems.

La escala utilizada fue tipo Likert con las siguientes opciones de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N). A cada uno de estos ítems, de manera

interna, se le asignó el valor de 5 a 1. En el caso de los ítems con direccionalidad positiva, 5 equivalía a Siempre y 1 a Nunca. Por el contrario, en los ítems con direccionalidad negativa, 5 equivalía a Nunca y 1 a Siempre. Se reporta para este instrumento una confiabilidad del 0,8.

Procedimiento

Inicialmente se procedió a seleccionar la muestra mediante un muestreo intencionado no probabilístico por accesibilidad. que sería objeto de estudio y posteriormente a la aplicación del test que mide las habilidades para la vida. En este caso, se seleccionaron tres compañías del programa de pregrado en administración policial y una compañía del programa de especialización en servicio de policía. Se reunieron los estudiantes de cada compañía en un espacio físico que reuniera las condiciones adecuadas y se les aplicó el instrumento. Una vez se obtienen los datos, se procedió a la tabulación de la información y posteriormente se realizó el análisis de los estadísticos descriptivos de los datos, a través del programa estadístico SPSS. El proceso consistió en importar todos los datos, etiquetarlos y posteriormente se realizó un análisis descriptivo e inferencial. Para medir las diferencias estadísticamente significativas se ha establecido el nivel de confianza en el 95 % y el alfa en el 0,05.

Resultados

Los resultados de este estudio permiten ver algunas competencias, que según las fuentes humanas y documentales consultadas, son necesarias para el proceso de formación del policía en general, pero que deben estar presentes en aquellos uniformados que desarrollen en su actuar policial la mediación como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos y como un medio de policía.

Frente al análisis de cada una de las habilidades para la vida presentes en los futuros oficiales de policía se encontraron los siguientes resultados (Ver tabla 1).

Tabla 1.
Estadísticos descriptivos del instrumento.

		D1_PROM	D2_PROM	D3_PROM	D4_PROM	D5_PROM
N	Válidos	419	430	428	427	431
	Perdidos	27	16	18	19	15
Media		3,5325	3,5358	3,4585	3,7251	3,5386
Moda		4,25	3,75	3,63	3,88	3,50
Desv. típ.		,72965	,71075	,69513	,71295	,70803
Mínimo		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo		4,88	5,00	5,00	5,00	5,00

		D6_PROM	D7_PROM	D8_PROM	D9_PROM	D10_PROM
N	Válidos	439	444	433	428	415
	Perdidos	7	2	13	18	31
Media		3,5883	3,6211	3,5390	3,5447	3,4810
Moda		4,00	3,50	3,88	4,00	3,50
Desv. típ.		,61601	,66462	,63536	,64752	,74138
Mínimo		1,88	1,00	1,63	1,00	1,00
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Fuente: elaboración propia.

Estos resultados permiten evidenciar que en la primera Dimensión - Conocimiento de sí mismo, esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,53 veces y tiene el valor más alto que tiende a repetirse con mayor frecuencia en los estudiantes. El 21,7 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 42,2 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 31,4 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 4 “Identificación de metas y talentos” se presenta con una puntuación más alta (5) que los otros 3 indicadores (4).

Los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa frente al “reconocimiento del carácter” y el sexo de los participantes ($\chi^2 = 16,668$; $p < 0,05$), lo que per-

mite concluir que esta variable es diferente en los hombres, en relación con las mujeres. Paralelamente, es posible evidenciar una relación significativa entre el “reconocimiento del carácter” y el tipo de familia ($\chi^2 = 85,558$; $p < 0,05$). En este caso los resultados permiten evidenciar la presencia de más estudiantes bachilleres de lo esperado, que presentan este indicador en niveles altos y hacen parte de familias con padres casados. Por otra parte, es posible evidenciar una relación significativa entre el “reconocimiento de fortalezas y debilidades” de la dimensión 1 “conocimiento de sí mismo” y los compañías de estudiantes bachilleres y profesionales ($\chi^2 = 25,454$; $p < 0,05$).

Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes que hacen parte de la compañía de profesionales, en relación con los estudiantes que hacen parte de la compañía de estudiantes bachilleres.

Tabla 2.

Relaciones significativas de la dimensión "conocimiento de sí mismo".

Moda		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
D1_I1	4,5	Recuento	5	55	60
		Frecuencia esperada	15,9	44,1	
		Residuos corregidos	-3,4	3,4	23
		Padres casados		Total	
D1_I1	5,0	Recuento	21		
		Frecuencia esperada	13,7		
		Residuos corregidos	3,5		
Moda		Tipo de Compañía		Total	
		Bachilleres	Profesionales		
D1_I2	5,0	Recuento	24	23	47
		Frecuencia esperada	34,7	12,3	47
		Residuos corregidos	-3,7	3,7	

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la segunda dimensión - Empatía, esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,53 veces. El 18,4 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 15,6 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones en 3). Y el 66 % restante, tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 3 "actitudes de solidaridad" se presenta con una puntuación más alta (5) que los otros 3 indicadores, seguido del indicador 1 "comprensión hacia los demás" (4).

En esta dimensión, frente al indicador 4 "comportamientos solidarios" de la habilidad "empatía", los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre los comportamientos solidarios" y las compañías de estudiantes bachilleres y profesionales. Es posible observar la presencia de esta habilidad de forma significativa tanto en bachilleres como en profesionales, aunque más de los esperado en estos últimos.

Tabla 3.

Relación entre comportamientos solidarios y tipo de compañía.

Moda		Tipo de compañía		Total
		Bachilleres	Profesionales	
D2_I4	4,5	Recuento	73	14
		Frecuencia esperada	64,3	22,7
		Residuos corregidos	2,4	-2,4
D2_I4	5	Recuento	33	25
		Frecuencia esperada	42,9	15,1
		Residuos corregidos	-3,2	3,2

Fuente: elaboración propia.

Tercera dimensión - Comunicación efectiva y asertiva: esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,45 veces. El 21,7 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 49,3 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 29 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 4 “asertividad” se presenta con una puntuación más alta (5) que los otros 3 indicadores, seguido del indicador 1 “expresión” (4).

En relación al indicador 1 “expresión” de la habilidad “comunicación efectiva y asertiva”, los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre el indicador “expresión” y las compañías de estudiantes bachilleres y profesionales (Chi = 29,028; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes que hacen parte de la compañía de profesionales, en relación con los estudiantes que hacen parte de la compañía de bachilleres.

Tabla 4.
Relación entre expresión y tipo de compañía.

		Moda	Tipo de compañía		Total
			Bachilleres	Profesionales	
D3_11	5	Recuento	35	27	62
		Frecuencia esperada	46,1	15,9	62
		Residuos corregidos	-3,5	3,5	

Fuente: elaboración propia.

La cuarta dimensión - Relaciones Interpersonales, esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,72 veces. El 13,3 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 42,9 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones en 3). Y el 43,8 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 1 “relaciones de amistad, 2 “Relaciones de pareja” y 3 “Relaciones familiares” se presentan con la puntuación más alta (5).

En relación con el indicador 1 “relaciones de amistad” los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permi-

ten evidenciar una relación significativa entre las “relaciones de amistad” y las compañías de estudiantes bachilleres y profesionales (Chi = 31,547; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes que hacen parte de la compañía de bachilleres, en relación con los estudiantes que hacen parte de la compañía de estudiantes profesionales. Por su parte, es posible evidenciar una relación significativa entre las “relaciones familiares” y las compañías de estudiantes bachilleres y profesionales. Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes que hacen parte de la compañía de bachilleres, en relación con los estudiantes que hacen parte de la compañía de estudiantes profesionales.

Tabla 5.

Relaciones significativas de la dimensión 4 "relaciones interpersonales".

Moda		Tipo de compañía		Total
		Bachilleres	Profesionales	
D2_I1	4,5	Recuento	70	81
		Frecuencia esperada	59,6	81
		Residuos corregidos	2,9	-2,9
D2_I3	4,5	Recuento	51	59
		Frecuencia esperada	43,6	59
		Residuos corregidos	2,4	-2,4

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la quinta dimensión - Toma de decisiones, esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,53 veces. El 17,9 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 50,6 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 31,5 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I) "decisiones personales, decisiones constructivas, evaluación de consecuencias y valoración de perspectivas ajenas" y en todas se presentan una puntuación media alta (4).

En relación con el indicador 4 "valoración de perspectivas ajenas" de la habilidad "toma de decisiones", se puede afirmar que el 19,1 % los encuestados presentan este indicador en un nivel bajo. El 27,6 % de los encuestados presentan este indicador en un nivel medio. El 53,2 % tienen un nivel alto del indicador. Los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre las "valoración de perspectivas ajenas" de la dimensión 5 "toma de decisiones" y las compañías de profesionales y bachilleres ($\chi^2 = 17,656$; $p < 0,05$), siendo estos últimos quienes presentan este indicador más de lo esperado en relación a los profesionales.

Tabla 6.

Relaciones significativas de la dimensión 5 "toma de decisiones".

Moda		Tipo de compañía		Total
		Bachilleres	Profesionales	
D5_I4	4,5	Recuento	66	78
		Frecuencia esperada	57,7	78
		Residuos corregidos	2,4	-2,4

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la sexta dimensión - Solución de problemas y conflictos, en esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,58 veces y tiene un valor alto que tiende a repetirse con mayor frecuencia en los estudiantes. El 15,7 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 49,2 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 35,1 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 2 “solicitud de apoyo” presenta la puntuación más alta (5), seguido de los indicadores “identificación de problemas y causas”, “flexibilidad y creatividad” con puntuaciones medias altas (4).

En relación con el indicador 4 “flexibilidad y creatividad” de la habilidad “solución de problemas y conflictos”, se puede afirmar que el 19,6 % los encuestados presentan este indicador en un nivel bajo. El 34,3 % de los encuestados presentan este indicador en un nivel medio. El 46,2 % tienen un nivel alto del indicador. Los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre el indicador “Flexibilidad y creatividad” y el tipo de familia ($\chi^2 = 65,882$; $p < 0,05$). En este sentido, este indicador presenta una relación significativa en los estudiantes bachilleres con familia uniparental.

Tabla 7.

Relaciones significativas de la dimensión 6 “Solución de problemas y conflictos.”

		Moda	Familia uniparental	Total
D6_I4	5.0	Recuento	2	
		Frecuencia esperada	.5	
		Residuos corregidos	2,2	

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la séptima dimensión - pensamiento creativo, se encuentra que en esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,62 veces. El 14,4 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 47,3 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 38,3 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 1 “actitudes” y el indicador 2 “iniciativa” presentan puntuaciones medio-altas (4), en relación con los otros indicadores.

En relación con el indicador 1 “actitudes” los resultados obtenidos mediante el análisis con la

prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre “actitudes” y las compañías de estudiantes bachilleres y profesionales ($\chi^2 = 15,647$; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes que hacen parte de la compañía de bachilleres, en relación con los estudiantes que hacen parte de la compañía de estudiantes profesionales. Así mismo, una relación significativa entre el indicador “innovación” y el tipo de familia. En este caso los resultados permiten evidenciar la presencia de más estudiantes bachilleres de lo esperado, que presentan este indicador en niveles altos y hacen parte de familias con padres casados.

Tabla 8.

Relaciones significativas de la dimensión 7 "pensamiento creativo".

Moda		Tipo de compañía		Total	
		Bachilleres	Profesionales		
D7_I1	5.0	Recuento	72	11	83
		Frecuencia esperada	61,4	21,6	83
		Residuos corregidos	2,9	-2,9	
		Tipo de compañía		Total	
D7_I4	5.0	Recuento		21	58
		Frecuencia esperada		13,7	58
		Residuos corregidos		3,5	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la octava dimensión - pensamiento crítico se encuentra que esta habilidad tiende a presentarse en 3,53 veces. El 15,9 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 52 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 32,1 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 3 "auto cuestionamientos" presentan puntuaciones medio- altas (4), en relación con los otros indicadores.

Por otro lado, la novena dimensión - manejo de sentimientos y emociones, en esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,54 veces. El 15,9 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 47,2 % de los encuestados presentan la habilidad

en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 36,9 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 1 "reconocimiento de emociones y sentimientos propios", el indicador 2 "reconocimiento de emociones y sentimientos de otros" y el indicador 3 "regulación emocional" presentan puntuaciones medio- altas (4), en relación con el otro indicador.

Los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten evidenciar una relación significativa entre las "expresión emocional" y las compañías de bachilleres y profesionales ($\chi^2 = 29,636$; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes profesionales en relación a los estudiantes bachilleres.

Tabla 9.

Relaciones significativas de la dimensión 9 "manejo de sentimientos y emociones".

Moda		Tipo de compañía		Total
		Bachilleres	Profesionales	
D9_I2	4,5	Recuento	75	89
		Frecuencia esperada	66	89
			2,4	-2,4

Fuente: elaboración propia.

En la décima dimensión - manejo tensión y estrés, se encuentra que en esta habilidad tiende a presentarse en promedio 3,48 veces. El 23,1 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel bajo (puntuaciones entre 1 y 2). El 43,9 % de los encuestados presentan la habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 33 % restante tienen un nivel alto de esta dimensión (puntuaciones entre 4 y 5). Esta dimensión se compone de 4 indicadores (I). En este caso el indicador 4 “estrategias específicas” presenta puntuaciones medio- altas (4), en relación con los otros indicadores.

Los resultados obtenidos mediante el análisis con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, permiten

evidenciar una relación significativa entre las “reconocimiento de fuentes del estrés” y las compañías de bachilleres y profesionales (Chi = 16,779; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes bachilleres en relación a los estudiantes profesionales. Así mismo, se evidencia una relación significativa entre el “reconocimiento de efectos del estrés” de la dimensión 10 “manejo tensión y estrés” y las compañías de bachilleres y profesionales (Chi = 21,951; $p < 0,05$). Es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes bachilleres en relación a los estudiantes profesionales.

Tabla 10.
Relaciones significativas de la dimensión 10 “manejo tensión y estrés”.

Moda		Tipo de compañía		Total
		Bachilleres	Profesionales	
D10_I1	4,5	Recuento	57	66
		Frecuencia esperada	48,8	66
		Residuos corregidos	2,5	-2,5
D1_I2	4,5	Recuento	68	78
		Frecuencia esperada	57,5	78
		Residuos corregidos	3	-3

Fuente: elaboración propia.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, es posible identificar algunas características psicosociales asociadas al perfil del policía mediador, las cuales se encuentran agrupadas en tres tipos de competencias: personales y/o emocionales, sociales y cognitivas.

En relación con las competencias personales y/o emocionales, la conciencia de uno mismo se considera la principal condición que debe estar presente en el policía mediador según la frecuencia en que fueron enunciadas las subcategorías aso-

ciadas a esta dimensión. Esto implica el reconocimiento de estados internos propios del individuo, sus recursos e intuiciones. Este factor está relacionado, con una de las habilidades para la vida propuesta por la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (1993), denominada “conocimiento de uno mismo” definida por Melero (2010) como el “reconocimiento de nuestra personalidad, características, idiosincrasia, fortalezas, debilidades, aspiraciones, expectativas, etc” (p. 6).

Frente a esta habilidad, los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento que mide

las habilidades para la vida permiten observar que el 42,2 % de los encuestados, la presentan en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 31,4 % restante en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Lo anterior permite evidenciar la presencia de esta habilidad en un nivel medio en la mayor parte de la muestra, debiendo hacer énfasis en el proceso de formación del oficial de policía y de forma específica en la formación del mediador policial, en aspectos relacionados con el reconocimiento del carácter, de las fortalezas y debilidades y en la expresión de gustos y disgustos.

En el contexto de esta investigación, la conciencia de uno mismo es un elemento clave para el desarrollo de la empatía, que resulta esencial durante el proceso de mediación. La empatía se entiende como la capacidad para comprender las emociones de las otras personas y sus percepciones frente a una situación específica. En un proceso de resolución de conflictos, el reconocer los propios estados y los estados de los otros, facilita la comunicación y la respuesta adecuada a las emociones presentes en las partes involucradas, con miras a gestionar el conflicto y desescalarlo.

La habilidad de la empatía se presenta en un nivel alto en el 66 % de los estudiantes. Ésta es definida por Melero (2010) como la “Capacidad para ponerse en el lugar de otra persona y desde esa posición captar sus sentimientos” (p. 6). Lo anterior se traduce en la presencia de indicadores altos de solidaridad y comprensión hacia los demás, que se ven más marcados en los estudiantes de la compañía de profesionales en relación a los estudiantes de las compañías de bachilleres. Este factor también se considera como una habilidad para la vida.

Además de lo anterior, las habilidades emocionales y/o personales más enunciadas fueron: la integridad, entendida como la capacidad de actuar en consonancia conforme a unas normas éticas y morales y la imparcialidad, como el criterio de justicia de un individuo, que se basa en la toma de decisiones con objetividad. Estos factores hacen parte del componente ético y moral, que es considerado de gran importancia en el proceso de mediación policial.

Por último, se propone el autocontrol definido por Goleman (1995) como la “capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos, saber gobernar de manera adecuada sus sentimientos, impulsos y emociones conflictivas”. Los participantes consideran indispensable que el policía mediador potencialice la capacidad de controlar las imperfecciones que puedan condicionar su forma de actuar.

Este aspecto es tomado como una habilidad para la vida, por una parte, relacionada con el Manejo de sentimientos y emociones, entendida como el “Reconocimiento y gestión positiva de nuestro mundo emocional” (Melero, 2010, p. 6). En este caso, es posible observar que este indicador se presenta más de lo esperado en los estudiantes profesionales en relación a los estudiantes bachilleres. Lo anterior sugiere, que la mayoría de los estudiantes presentan esta habilidad en un nivel medio, lo que requiere de su potencialización desde los procesos de formación y especialización en temas de mediación policial, en relación a la capacidad para expresar emociones, seguido del reconocimiento de emociones y sentimientos propios y de los demás y la regulación emocional.

Y por otra parte, con el manejo de tensiones y estrés, entendiendo esta habilidad como la “Capacidad para reconocer nuestras fuentes de tensión y actuar positivamente para su control” (Melero, 2010, p. 6). Sin embargo, es de gran importancia que en los procesos de formación y especialización en mediación policial se desarrollen capacidades relacionadas con el reconocimiento de fuentes y efectos del estrés así como la búsqueda de soluciones ante situaciones estresantes.

Por su parte, frente a las competencias sociales, la solución de conflictos entendida como “la capacidad para afrontar conflictos sociales y problemas interpersonales, aportando soluciones positivas e informadas a los problemas” (Bisquerra, 2003), es la habilidad que se presenta con mayor frecuencia en las narrativas de los participantes. En relación a este aspecto, el 49,2 % de los encuestados la presentan en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 35,1 % restante en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Esto sugiere que la mayoría de los

estudiantes presenta la competencia en un nivel medio, lo cual requiere de su potencialización en los procesos de formación y de forma específica en el policía mediador, en relación a la actitud frente al problema, la capacidad para identificar problemas y sus causas y la flexibilidad y creatividad para encontrar solución a éstos.

De acuerdo con la frecuencia con que se mencionaron las subcategorías en esta dimensión, las más relevantes fueron: comunicación efectiva, la cual implica que el policía mediador utilice un lenguaje claro y desarrolle la escucha activa como la habilidad de comprender no sólo lo que la persona está expresando verbalmente, sino también lo que expresa de forma no verbal, incluyendo sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está comunicando con las palabras. Esta también es considerada una habilidad para la vida denominada “comunicación efectiva y asertiva”, entendida según Melero (2010) como la “Habilidad para expresarse de manera apropiada al contexto relacional y social en el que se vive” (p. 6). En este contexto los resultados permiten evidenciar que el 49,3 % de los encuestados la presentan en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 29 % restante en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Lo anterior sugiere hacer mayor énfasis en los procesos de formación y especialización en temas de mediación policial, en aspectos relacionados con los indicadores de participación social y humildad.

En esta misma línea, aunque con menor frecuencia esta la sensibilidad social, entendida como la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarse activamente por las cosas que les preocupan. En este aspecto, las narrativas hacen énfasis en la importancia de que el policía mediador tenga una buena capacidad de relacionarse con otras personas y de mostrarse cooperativo. Este factor se encuentra relacionado con habilidad para la vida denominada “relaciones interpersonales” y definida por Melero (2010) como la “Competencia para interactuar positivamente con las demás personas” (p. 6), sobre la cual los resultados indican que el 42,9 % de los encuestados la presentan en un nivel medio (puntuaciones en 3) y el 43,8 % restante en

un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Lo anterior, demuestra que esta es la habilidad que se presenta en el nivel más alto, en relación a las otras habilidades objeto de estudio. Sin embargo, es necesario fortalecer en los procesos de formación y especialización, las relaciones con otras personas fuera de núcleo personal y familiar.

En este sentido, la resolución de conflictos a través de la mediación requiere de una sensibilidad especial del policía mediador hacia las partes involucradas en un conflicto, toda vez que al recurrir a esta instancia, las personas se encuentran vulnerables y afectadas emocionalmente, y ven en esta figura, la posibilidad de llegar a un acuerdo que ponga fin, al conflicto que enfrentan.

Y por último, frente a las competencias cognitivas es posible identificar una serie de habilidades que deberían estar presentes en el mediador policial, entre las cuales se encuentran las habilidades de pensamiento. Según Monereo y Castelló (1997) citados por Gatti (2005), existen diferentes tipos de pensamiento: crítico, reflexivo, divergente, convergente y creativo, esta diversidad se explica, por el tipo de habilidades que más se potencian o se ponen en juego en la conducta del sujeto, en el momento preciso cuando se procesa la información. En este caso en particular, el policía mediador debe potencializar un tipo de pensamiento crítico y creativo.

Frente al pensamiento lógico y la capacidad de análisis, en las habilidades para la vida se denomina pensamiento crítico. Los resultados obtenidos demuestran que el 52 % de los encuestados presentan esta habilidad en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 32,1 % restante la tienen en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Lo anterior sugiere que esta habilidad se presenta en la mayoría de los estudiantes en un nivel medio, siendo la habilidad que presenta mayor tendencia a un nivel medio-bajo en relación a las otras habilidades objeto del presente estudio, lo que requiere de ser potencializado en los procesos de formación y especialización, en aspectos relacionados con la capacidad argumentativa, de generar análisis objetivos de situaciones y de asumir una postura crítica ante hechos sociales.

En este contexto, se suma una habilidad para la vida denominada “toma de decisiones” la cual se presenta en el 50,6 % de los encuestados en un nivel medio (puntuaciones de 3) y en el 31,5 % en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Los resultados demuestran, que aunque la habilidad está presente en la mayoría de los estudiantes en un nivel medio, es necesario potencializar en los procesos de formación y especialización en mediación policial, aspectos relacionados con la capacidad para tomar decisiones personales, decisiones constructivas, evaluar consecuencias y valoración las situaciones desde perspectivas ajenas.

Y en cuanto al pensamiento creativo, los resultados permiten evidenciar que el 47,3 % de los encuestados lo presentan en un nivel medio (puntuaciones de 3) y el 38,3 % restante en un nivel alto (puntuaciones entre 4 y 5). Lo anterior se traduce en la presencia de indicadores relacionados con actitud innovadora e iniciativa.

Conclusiones

Al revisar los resultados obtenidos, es posible encontrar semejanzas entre algunas de las competencias que están descritas en el Modelo de Gestión Humana fundamentado en Competencias de la Policía Nacional. Sin embargo, este estudio hace énfasis en las llamadas competencias emocionales, que sin lugar a dudas deben estar presentes en el policía y que allí no se contemplan de forma detallada. Cuando se habla de este tipo de competencias, es posible asociarlas con las llamadas habilidades para la vida, que no tienen otro objetivo que dotar de herramientas al individuo para enfrentar situaciones críticas de la vida. En el contexto policial, este aspecto es fundamental, ya que misionalmente la institución debe garantizar la convivencia pacífica entre los ciudadanos y es a través de la mediación como se logra dicho objetivo.

Los resultados de la presente investigación son relevantes en cuanto arrojan información valiosa para fortalecer los procesos de gestión del talento humano al interior de la Policía Nacional de Colombia, en relación al modelo de gestión humana por competencias y de manera específica

en los procesos de formación, relacionados con la mediación policial como herramienta para el servicio de policía. Se hace necesario incluir en el Modelo de Gestión Humana por Competencias, las habilidades para la vida, aquellas competencias de orden emocional y social que le permiten a los policías, desarrollar un trabajo efectivo y cercano a la comunidad en escenarios de paz, como los que se avecinan en nuestro país.

El enfoque de “Habilidades para la Vida”, tiene mucho que aportar al gran propósito nacional de construcción de paz y convivencia familiar y cotidiana, ya que contribuye al desarrollo de destrezas psicosociales necesarias para la construcción de escenarios de convivencia pacífica en el país (Mantilla, 2001).

El policía en su rol de mediador se caracteriza por presentar competencias emocionales relacionadas con el conocimiento de sí mismo, la empatía, la integridad y el autocontrol emocional y de situaciones de estrés; a nivel social, competencias relacionadas con la solución de problemas y conflictos, comunicación efectiva y sensibilidad social y finalmente, a nivel cognitivo competencias relacionadas con un pensamiento crítico y creativo.

Los resultados aquí expuestos se constituyen en una aproximación teórica valiosa, que argumenta las características psicosociales que debe tener un policía mediador desde la literatura científica y como complemento de esto y resultado de la investigación, de cómo estas se presentan en los futuros oficiales de policial en Colombia.

Referencias

- ANUIES, (2000), *La educación superior en el S. XXI: líneas de desarrollo*, México, ANUIES, disponible en: http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista113_S5A2ES.pdf
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Canadá: Multi-Health Systems.

- Bass, B.M. & Avolio, B.J. (1990). Developing Transformational Leadership. *Journal of European Industrial Training*, 14(5). Doi: <https://doi.org/10.1108/03090599010135122>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa (RIE)*, 21(1), 7-43.
- Camacho, E., Aguirre, C. & Cáceres E. (2016). *Características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia. La mediación como herramienta de paz.* (pp. 177-198) Bogotá: Imagen Editorial.
- Delors, J. (comp.) (1997). *La educación encierra un tesoro.* México, UNESCO.
- Gallardo, R., & Cobler, E. (2012). *Mediación policial.* Valencia: Tirant lo Blanch.
- Gatti, B. A. (2005). Habilidades cognitivas y competencias sociales. *Enunciación*, 10(1), 123-132.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional.* Barcelona: Kairós
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional.* Barcelona: Kairós
- Londoño, L., Riscanevo M. & Céspedes N. (2016). *Contexto teórico de formación en mediación y aspectos jurídicos. La mediación como herramienta de paz.* (pp. 135-160) Bogotá, Imagen editorial.
- Mantilla Castellanos, L. (2001). *Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales.* Disponible en: http://www.feyalegria.org/images/acrobat/72979810510810510097100101115_849.pdf
- Melero, J. (2010). *Habilidades para la vida: un modelo para educar con sentido. II Seminario de la Red Aragonesa de Escuelas Promotoras de Salud.* Zaragoza, España. Disponible en: <https://docplayer.es/14721005-Habilidades-para-la-vida-un-modelo-para-educar-con-sen-tido.html>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1993). *The Development of Dissemination of Life Skills Education: An Overview. Programme on Mental Health.* Ginebra.
- Posada, L. E. D., Burbano, R. F. R., Sierra, M. P. M., & López, D. A. (2013). Habilidades para la vida: análisis de las propiedades psicométricas de un test creado para su medición. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 4(2), 181-200.
- Ramírez Salgado, G. M., & Céspedes Prieto, N. E. (2016). Rol mediador de la policía nacional de Colombia en el posconflicto: Un estudio del discurso de expertos con AEDT. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 12(2), 183-199.
- Saarni, C. (1997), "Emotional competence and self regulation in childhood", En *Emotional development and emotional intelligence*, Nueva York, Basic Books.
- Saarni, C. (1999), *The Development of Emotional Competence*, Nueva York, Guilford Press.
- Saarni, C. (2000). Emotional Competence. A. Developmental Perspective. En R. Bar-On y J.D.A.Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment and Application at Home, School, and in the Workplace* (pp.68-91). San Francisco, Ca: Jossey-Bass.
- UNESCO (1998a), *Declaración mundial sobre la educación superior en el S. XXI*, París, UNESCO, Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- UNESCO (1998b), *Declaración prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior*, París, UNESCO, Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm