

SIGNIFICADO Y SENTIDO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL ALUMNADO MEDIADOR DE SECUNDARIA

MEANING AND SENSE OF SCHOOL MEDIATION BASED ON HIGH SCHOOL MEDIATORS' VIEWS

Laura **García-Raga**¹
Rosa **María Bo Bonet**
Universitat de València, España

Jasone **Mondragón Lasagabaster**
Universidad de Alicante, España

RESUMEN

Actualmente está creciendo el interés por la mediación escolar como estrategia que permite afrontar los conflictos en el ámbito escolar y mejorar la convivencia. Pero si además nos centramos en el alumnado mediador, la experiencia supone un incremento de su liderazgo positivo, una mejora de sus competencias sociales y emocionales y se fomentan conductas altruistas en diferentes ámbitos. No obstante, son escasas las investigaciones orientadas a conocer el impacto de la mediación en las personas mediadoras. En este artículo presentamos un estudio dirigido a conocer la valoración de la mediación atendiendo a las opiniones del alumnado mediador de cinco centros educativos de secundaria de Valencia, cuatro de Castellón y cinco de Alicante. Como hipótesis general, planteamos que las valoraciones del alumnado mediador sobre los procesos de mediación serán muy positivas, si bien existirán diferencias significativas entre las tres provincias estudiadas. Para comprobarla, se ha recogido información de 223 estudiantes a través de un cuestionario elaborado ad hoc. Mediante un estudio descriptivo-inferencial destacamos como resultado el gran acuerdo que existe por parte del alumnado participante en

¹ *Correspondencia:* Laura García Raga: Facultad Filosofía y Ciencias de la Educación, Universitat de València, Avda/ Blasco Ibañez, 30, 46010, Valencia. Correo-e: laura.garcia@uv.es

valorar de forma muy positiva la mediación. Como aspectos mejorables, se detecta la necesidad de formación de todo el alumnado mediador, la valoración por parte del profesorado y la ampliación de sus funciones en otras actividades que mejoren la convivencia en el centro. Finalmente, se detecta que, en general, la satisfacción sobre la mediación es menor en Valencia y Alicante, si bien en las tres provincias se nos presenta como una oportunidad de aprendizaje.

Palabras clave: mediación entre iguales, resolución de conflictos, evaluación, relaciones interpersonales, violencia.

ABSTRACT

There is currently a growing level of interest in school mediation as a strategy to tackle school conflict and to improve living together. If we focus on peer mediators, the experience results in an increase in their positive leadership and an improvement of their social and emotional skills, while promoting altruism in different settings. However, there is little research on the impact mediation has on mediators. This article presents a study that aims to know the assessment of mediation by peer mediators from fourteen secondary schools (five in the province of Valencia, four in the province of Castellon and five in the province of Alicante). As a general hypothesis, we assume that this assessment by peer mediators will be highly positive, although there will be significant differences between the three provinces. To test our hypothesis we have compiled information on 223 students through an ad hoc questionnaire. A descriptive-inferential study shows the high level of agreement between the participating students rating mediation positively. Nevertheless, there is also room for improvement. It is necessary to train all peer mediators, to obtain the assessment of mediation from the faculty members, and to expand the role of mediation in other activities that can improve living together at school. Finally, satisfaction on mediation is overall lower in Valencia and Alicante, although in all three provinces this presents itself as an opportunity to learn.

Key Words: peer mediation, conflict resolution, evaluation, interpersonal relationship, violence.

Introducción

Entendemos por conflicto toda contradicción, discrepancia, oposición de intereses, objetivos o valores. Pero el conflicto en sí mismo no es ni bueno ni malo; lo que hace que se convierta en negativo o positivo es la manera de gestionarlo. La forma en que afrontemos los conflictos hace que sirvan para fortalecer nuestras relaciones interpersonales o para incrementar los aspectos negativos y condicionar la aparición de episodios como la violencia.

En este contexto, los centros educativos se nos presentan como espacios idóneos para la enseñanza de la convivencia y resolución pacífica de conflictos, si bien diferentes investigaciones muestran que el profesorado no dispone de suficientes respuestas ante las diversas situaciones conflictivas de sus aulas (Buendía, Expósito, Aguadez y Sánchez, 2015).

Entre otras, la mediación representa una estrategia que enseña a resolver conflictos de manera comunicativa, participativa y autónoma. De manera específica, las prácticas de mediación que parecen conseguir resultados más exitosos son aquellas que convierten a estudiantes en mediadores/as de los conflictos de sus compañeros/as, obteniéndose beneficios tanto para las personas que recurren a la mediación como para las que actúan de mediadoras. Estas iniciativas, de larga tradición en los países anglosajones (Cowie y Sharp, 1996; Cowie y Wallace, 2000), se basan en la idea de que “los iguales son fuente de conocimiento y miembros activos de la comunidad educativa, capaces de impulsar acciones de desarrollo social y moral en sus escuelas”

(Fernández, 2008, p. 142). El hecho de que la persona mediadora sea un/a compañero/as ejerce un impacto muy positivo sobre la mediación en el sentido de que está mejor capacitado/a para conectar con sus iguales que las personas adultas (Bodine y Crawford, 1998; Casella, 2000; Cohen, 2005; Cowie y Fernández, 2006; Nix y Hale, 2007; San Martín, 2003; Smith, Daunic, Millar y Robinson, 2002). Esto, puede ser debido, como apunta Cohen (2005), a que ambos, mediador y mediado, se sitúan en las mismas condiciones evolutivas, utilizando el lenguaje y las actitudes de los jóvenes.

No obstante, son pocos los programas que evalúan la efectividad de la mediación en el ámbito europeo, tal y como señala Smith (2003), y todavía más escasos aquellos estudios que pretenden conocer cuál es la perspectiva del alumnado mediador. Sin embargo, al igual que Smith (2003), Andrés y Barrios (2006), Pérez Pérez (2007) y Torrego y Galán (2008), consideramos que son necesarias las evaluaciones de las prácticas de mediación escolar para llevar a cabo programas de calidad. Sólo de esta manera, podremos saber si funciona o no la mediación, sus repercusiones educativas y sus dificultades.

Desde este contexto y de acuerdo con la necesidad de implementar acciones y programas de mediación escolar de calidad en el contexto educativo, surge el artículo que a continuación presentamos, enmarcado en una investigación mucho más amplia que desarrollamos.

La mediación como estrategia educativa

La mediación se nos presenta como una estrategia que permite gestionar de manera constructiva los conflictos y mejorar la convivencia. Sus potencialidades educativas han sido señaladas en una diversidad de estudios, tanto empíricos (Cowie y Wallace, 2000; García-Longoria, 2002; Grande, 2010; Ibarrola-García e Iriarte, 2014; Moral y Pérez, 2010; Paulero, 2011; Torrego y Galán, 2008) como teóricos (Bonafe-Schmitt, 2000; Boqué, 2003; García-Raga, Martínez-Usarralde y Sahuquillo, 2012; López, 2007; Pulido, Martínez-Seoane y Lucas-Molina, 2013; Tucker y Maunder, 2015).

La mediación impulsa la participación del alumnado en la gestión democrática de conflictos, fortalece sus relaciones interpersonales y favorece el desempeño de competencias necesarias para un correcto aprendizaje de los valores cívicos propios de una ciudadanía democrática. En definitiva, promueve el diálogo, la participación, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, entre otros objetivos necesarios para convivir (García-Raga y López, 2010; Munné y Mac-Cragh, 2006). La realidad nos indica que en la actualidad los centros educativos tienen la necesidad de llevar a cabo intervenciones con todo el alumnado dirigidas a trabajar con los conflictos en sus primeras fases o incluso antes de que acontezcan para que, de esta manera, no se desencadenen problemas de violencia escolar o, incluso, episodios de bullying (Piñero, Areense, López y Torres, 2014).

Las ventajas anteriormente mencionadas justifican que diferentes iniciativas vinculadas con la mediación hayan pasado a formar parte de la realidad educativa, sobre todo aquellas en las que los estudiantes son mediadores ante los conflictos de sus propios compañeros/as. Distintas investigaciones muestran que cuando se les pregunta a los alumnos/as a quienes acudirían si tuvieran un problema, señalan que a sus compañeros/as antes que al profesorado o a sus familias (Defensor del Pueblo, 2007). Al situarse en un plano de igualdad con respecto a sus compañeros/as, utilizan un lenguaje y un diálogo más cercano a sus iguales que puede ser más útil que la perspectiva ofrecida por el adulto. Además, se crea un clima de mayor libertad, en cuanto que el profesorado y otras personas adultas pueden ser vistos como la autoridad que normalmente ejerce funciones punitivas.

La mediación en el escenario educativo de nuestro país es relativamente reciente, si lo

comparamos con el desarrollo alcanzado en otras esferas como la familiar, laboral o internacional. En 1993 se desarrolla uno de los programas pioneros de mediación escolar; surge en el País Vasco, desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz (Uranga, 1997). Con posterioridad a esta experiencia se comenzaron a desarrollar otras similares tanto en Euskadi como en otras Autonomías (García-Raga y López, 2011).

Centrándonos en la Comunidad Valenciana, contexto experiencial en el que se desarrolla el artículo que aquí presentamos, resulta necesario destacar que las experiencias de mediación son más actuales. En este sentido, cabe señalar que una de las iniciativas pioneras fue impulsada en el 2002 desde la Asesoría de la Diversificación Curricular del “Centre de Formació, Innovació i Recursos Educatius” (CEFIRE) de Valencia, dependiente de la Conselleria d’ Educació. En concreto, los primeros equipos de mediación surgieron a partir del interés de profesorado implicado en programas específicos de atención a la diversidad.

En general, los proyectos de mediación escolar nacen de la preocupación de los equipos directivos de los centros, junto al equipo de orientación y otros docentes que piensan que la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas. Desde estas instancias surge la idea de crear y formar un grupo de estudiantes mediadores, capaces de escuchar y acompañar a otros/as compañeros/as en sus necesidades, ayudándoles a llegar a soluciones equitativas y realistas para sus conflictos. Con todo ello, se pretende introducir una filosofía de gestión de convivencia basada en las capacidades de negociación y respeto mutuo, fomentando la empatía y la mejora de las relaciones interpersonales.

Desde esta perspectiva, las iniciativas de mediación llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación y construcción de actitudes y valores (Jiménez y Ramos, 2010). De esta manera, la mediación la concebimos como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto, generación y evaluación de opciones, dando, así, ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos. A través de la mediación el alumnado puede abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y más efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados y a partir de sus propias demandas.

En algunos centros sólo se utilizan estudiantes como mediadores y únicamente se median conflictos entre ellos, mientras que en otros participan el profesorado y las familias, gestionándose conflictos entre los diferentes miembros de la comunidad educativa. El primer modelo es el más frecuente en los Institutos de Educación Secundaria donde se ha realizado el estudio y es precisamente en el alumnado mediador en el que hemos querido centrar nuestra atención para escuchar su voz y conocer sus percepciones. Según Fernández, Villaoslada y Funes (2002) cuando los/as alumnos/as actúan en el papel de ayuda mejoran su autoestima y el propio ejercicio de la ayuda, más allá de un eficiente desarrollo de las habilidades sociales que se requieren para llevarla a cabo, les exige el modelado en su comportamiento y en sus actitudes. Esto supone que los estudiantes que han de actuar como figuras de ayuda de forma indirecta se comprometen a mejorar su autoimagen tanto por su realce personal en el ejercicio del cargo, como en la percepción que de ellos tienen el resto. Además, resulta interesante resaltar, como señala Boqué (2005), que ser mediador/a conlleva una serie de valores que trascienden el ámbito educativo y quedan instaurados en cualquier relación interpersonal que se establezca en la sociedad.

Ahora bien, la función del alumnado mediador no va dirigida a determinar quién tiene razón y quién está equivocado, sino que trata de alcanzar el núcleo de la disputa y facilitar su resolución (Ury, 2005). Su finalidad, por tanto, consiste en ayudar a cada parte a comprender lo que la otra realmente dice o pide, y apoyar y potenciar todos los elementos que faciliten la comunicación entre las partes. De ahí que la formación del alumnado mediador es clave en todo proceso y debería descansar fundamentalmente, tal y como indica Cava (2009), en el conocimiento teórico y el desarrollo de competencias específicas en relación con el conflicto interpersonal y las formas de

afrontarlo; el concepto, los principios básicos y las fases del proceso de mediación; y las habilidades de escucha activa.

En definitiva, propiciar en el centro escolar espacios y estructuras que dejen lugar a procesos como la mediación representa una nueva forma de gestionar la convivencia escolar, entendiendo que los conflictos pueden llegar a transformarse en oportunidades educativas a través de la comunicación y la participación del alumnado, el cual, sin duda, adquiere un aprendizaje de competencias y valores que pueden transferirse a otros ámbitos de su vida más allá de la escuela.

Método

Hipótesis general y Objetivos

Como hipótesis general, planteamos que las valoraciones del alumnado mediador sobre los procesos de mediación serán muy positivas, si bien existirán diferencias significativas entre las tres provincias estudiadas. Como se destacaba en el marco teórico, el alumnado mediador aprende en todos aquellos procesos en los que participa una serie de competencias y valores, con lo que sus opiniones sobre la misma suelen ser positivas. No obstante, dado que no tenemos normativa estatal consensuada sobre la mediación escolar, cada provincia suele aplicar la mediación conforme a su propia autonomía, lo cual puede llegar a generar diferencias en las características de la misma y las valoraciones ofrecidas por el alumnado.

Para comprobar la hipótesis planeada y, además, profundizar en la figura del alumnado mediador, se formulan los siguientes objetivos que nos guiarán la investigación:

- Conocer la valoración que el alumnado de secundaria mediador de catorce centros educativos de la Comunidad Valenciana otorga a la mediación escolar.
- Destacar los puntos fuertes y débiles de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria mediador.
- Descubrir cuál es el perfil más característico y funciones del alumnado mediador
- Detectar si existen diferencias significativas entre las valoraciones que el alumnado de los centros educativos de las distintas provincias realiza sobre la mediación.

Muestra

La muestra participante en este estudio está constituida por 223 estudiantes mediadores de 14 centros educativos de secundaria públicos de Valencia (95), Castellón (35) y Alicante (93). El procedimiento de muestreo utilizado ha sido no probabilístico intencional.

Los estudiantes tienen una edad media de 15,28 años, encontrándonos en esta variable una gran variabilidad ya que participan sujetos de los 11 hasta los 22 años. En cuanto al sexo existe un porcentaje un poco mayor de chicas (63,3%) que de chicos (36,7%) y en lo referente al curso se encuentra un 72,2% de estudiantes en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y un 17,8% en Bachiller, destacando que el grupo más numeroso de la muestra son los estudiantes de cuarto de ESO, con un total de 74 estudiantes.

Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger la opinión de los/las estudiantes ha sido un cuestionario elaborado *“ad hoc”*. El proceso de construcción fue guiado por los siguientes criterios: delimitación conceptual, búsqueda documental al respecto, redacción de ítems, reunión de evidencias empíricas sobre la validez interna de la prueba (validación por jueces) y comprobación de la fiabilidad del instrumento. Para ello se han establecido como fases: a) el abordaje teórico y conceptual de la mediación escolar; b) diseño del instrumento; c) evaluación de jueces en función de los criterios de relevancia y pertinencia; d) aplicación del instrumento a 4 estudiantes (estudio piloto); y e) análisis y discusión de resultados.

De manera específica, cabe decir que a partir del estudio teórico de la mediación escolar y la revisión de otros cuestionarios vinculados con la temática (Ibarrola-García y Iriarte, 2012, pp. 219-243), se diseñó la primera propuesta del instrumento. Como resultado, surgió un instrumento formado por 45 preguntas de naturaleza cerrada y una pregunta abierta. Ahora bien, considerando que las aportaciones libres son importantes, junto con esta pregunta abierta, se optó por incorporar en muchas preguntas cerradas la opción “otras”.

Validado su contenido (validez de constructo) por el grupo de investigación y especialistas en la temática, fue sometido al juicio de 10 expertos tanto en metodología como en mediación escolar, en función de los criterios de relevancia, pertinencia e importancia (validación lógica). Asimismo, el cuestionario fue contestado por 4 estudiantes mediadores de un centro de educación secundaria pública de Valencia cuya trayectoria en mediación era notable (7 años). En concreto, eran 2 chicos y 2 chicas con edades comprendidas entre los 12 y 19 años y sus aportaciones contribuyeron a aclarar expresiones para mejorar su comprensión. Así se plantea una propuesta definitiva de cuestionario, el cual consta de 29 ítems, divididos en: datos generales del mediador/a y funciones (8 ítems); Perfil y valoración de su papel (10 ítems); Valoración de la mediación (11 ítems).

Cabe señalar que en las preguntas relativas a la valoración de la mediación cuentan con cuatro opciones de respuesta tipo Likert, en una escala del 1 al 4, donde 1 es muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo.

Procedimiento de recogida y análisis de datos

Para el análisis de la información se ha utilizado el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 19.0, realizándose un análisis descriptivo-inferencial de los datos recogidos del cuestionario. A través del estudio se intenta conocer la opinión y valoración que ofrecen los/as mediadores/as en lo referente a todos los componentes y dimensiones del servicio de mediación prestado en los centros. Además se compara entre las provincias de Valencia, Castellón y Alicante a partir de la prueba Kruskal-Wallis, ya que se pretendía hacer un ANOVA, pero se comprobó que las muestras no cumplían la normalidad.

Resultados

Una vez analizados los datos, pasamos a exponer los resultados, organizándolos en función de los tres bloques diferenciados del cuestionario: datos generales del alumnado mediador y funciones, perfil y valoración de su papel y valoración de la mediación.

En cuanto a los datos generales del alumnado mediador (del ítem 1 al 8), al margen de las

características referentes al centro, edad, curso y sexo, se preguntaba por la formación llevada a cabo (ítem 5), lo cual, sin duda, es una condición indispensable para ejercer sus funciones como personas facilitadoras de la comunicación y de la gestión de conflictos. Hay que decir que se detecta que la totalidad de los alumnos de Castellón han recibido formación, frente al 84,9% de Alicante y el 83,2% de Valencia, siendo las diferencias significativas (sig de 0,038) para un nivel de significación del 5%.

Por otra parte, en cuanto a la cantidad de procesos de mediación en los que han participado como mediadores/as desde que asisten a sus centros educativos (ítem 6), la media es de 3,69, aunque un 62,2% del alumnado ha participado sólo en dos o menos procesos y hay algunos/as alumnos/as, en concreto 7, que han actuado en 30 o más procesos. En cuanto a la comparación entre provincias, vemos una gran diferencia en las medias ($X=2,55$ en Valencia, $X=10,83$ en Castellón y $X=1,90$ en Alicante). Esta situación se debe a que en Valencia y en Alicante el estudiante que más ha participado lo ha hecho en ocho y doce procesos respectivamente, y, sin embargo, en Castellón se encuentran alumnos/as que han participado en 30 o más procesos de mediación.

Cuando les preguntamos sobre cuál ha sido el origen del conflicto o los conflictos por los que han participado como mediadores/as (ítem 7), pudiendo señalar varias opciones, un 65,7% afirma que los insultos, el 48,3% hace referencia a los rumores y el 38,3% apunta que por peleas físicas. En cuanto a los menos señalados aparecen las razones culturales (13,5%). Si comparamos los resultados obtenidos por provincias, se puede comprobar que hay diferencias significativas en cuanto al origen del conflicto por mentiras y por peleas físicas con una significación en el Ji-cuadrado de ,011 y ,006 respectivamente.

En cuanto a la pregunta sobre el motivo principal por el cual el/la estudiante llegó a ser mediador/a (ítem 8), cabe destacar que a un 32% se lo propuso un profesor/a, un 28,6% se presentó voluntario, a un 17,7% le parecía interesante y a un 12,8% se lo propuso otro/a mediador/a. En este punto no hay diferencias significativas entre las tres provincias.

Deteniéndonos en el segundo bloque, en el que se incluyen los ítems que valoran el perfil y papel (ítems 9 a 20), resulta interesante señalar que el 79,3% del alumnado cree que su familia ha entendido su labor como mediador/a (ítem 18), el 81,4% les gusta ser mediadores/as porque sus compañeros/as confían en ellos/ellas para resolver sus conflictos (ítem 11) y el 83,6% opinan que tienen las características adecuadas para ser mediador/a (ítem 9). En cuanto a los ítems menos valorados, pero no por eso considerados negativos, sino todo lo contrario, cabe resaltar que únicamente el 23,3% del alumnado se ha sentido criticado por ser mediador (ítem 17) y que solo el 35,5% encuentra como ventaja de la mediación el haber perdido horas de clase por ejercer esta función (ítem 14). Por otra parte, un 47,9% afirma que no participan en otras actividades escolares para mejorar la convivencia del centro (ítem 13) y un 51,1% se siente más valorado por el profesorado (ítem 15). Las diferencias entre las provincias estudiadas pueden verse reflejadas en la *tabla 1* y en el *gráfico 1*, así como en la *tabla 2*, en donde se muestra una comparación de rangos promedio y se resaltan las diferencias significativas. Como puede verse, las valoraciones en las tres provincias siguen más o menos el mismo esquema y valoran en el mismo sentido los mismos ítems, si bien la provincia de Castellón siempre destaca con puntuaciones más altas o más bajas.

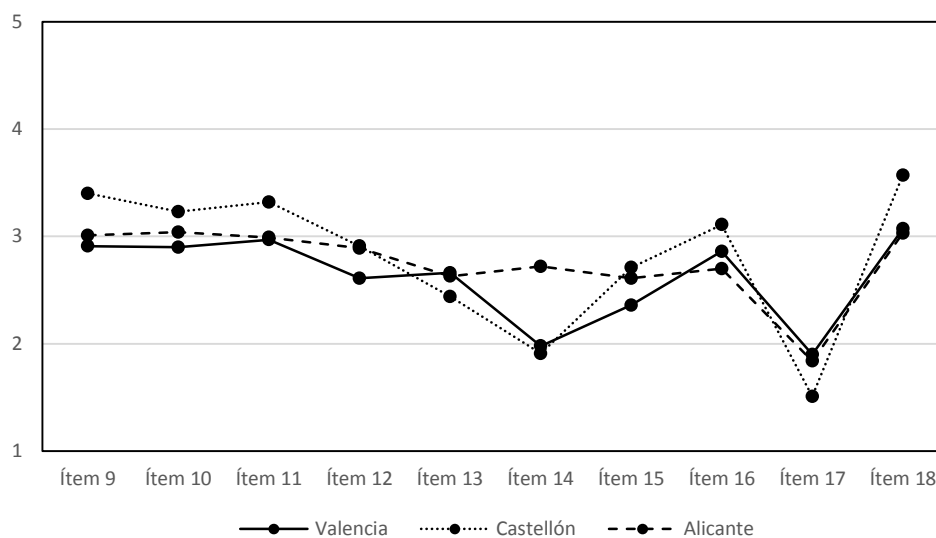
TABLA 1. Resultados de medias del perfil y el papel del alumnado mediador de Valencia, Castellón y Alicante

<i>Ítems</i>	<i>Valencia</i>	<i>Castellón</i>	<i>Alicante</i>
Ítem 9. Creo que tengo las características adecuadas para ser mediador/a	2,91	3,40	3,01
Ítem 10. Me gusta ser mediador/a porque soy una persona pacífica y lo paso mal cuando hay problemas	2,90	3,23	3,04
Ítem 11. Me gusta ser mediador/a porque mis compañeros/as	2,97	3,32	2,99

confían en mí para resolver sus conflictos			
Ítem 12. Me gusta ser mediador/a para colaborar con el profesorado	2,61	2,91	2,89
Ítem 13. Además de ser mediador/a participo en otras actividades escolares para mejorar la convivencia en mi centro	2,66	2,44	2,63
Ítem 14. Una de las ventajas de ser mediador/a es que puedo perderme horas de clase	1,98	1,91	2,72
Ítem 15. Me gusta ser mediador/a porque me siento valorado/a por el profesorado	2,36	2,71	2,61
Ítem 16. Me siento más responsable desde que soy mediador/a	2,86	3,11	2,70
Ítem 17. Me he sentido criticado/a por ser mediador/a	1,90	1,51	1,84
Ítem 18. Mi familia ha entendido mi labor como mediador/a	3,07	3,57	3,03
<i>Total del perfil y papel del mediador</i>	<i>2,62</i>	<i>2,81</i>	<i>2,74</i>

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 1. Resultados de medias de Valencia, Castellón y Alicante respecto del perfil y el papel del alumnado mediador



Fuente: Elaboración propia

TABLA 2. Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis del perfil y el papel del alumnado mediador comparando entre Valencia, Castellón y Alicante (Rango Promedio, Chi y Significación)

Ítems	Val.	Cas.	Ali.	X ²	Sig.
Ítem 9. Creo que tengo las características adecuadas para ser mediador/a	100,68	139,19	109,52	12,09	,003
Ítem 10. Me gusta ser mediador/a porque soy una persona pacífica y lo paso mal cuando hay problemas	102,89	124,41	113,01	3,64	,147
Ítem 11. Me gusta ser mediador/a porque mis compañeros/as confían en mí para resolver sus conflictos	104,09	131,31	104,38	6,75	,039
Ítem 12. Me gusta ser mediador/a para colaborar con el profesorado	100,07	120,29	118,44	5,21	,068

Ítem 13. Además de ser mediador/a participo en otras actividades escolares para mejorar la convivencia en mi centro	101,51	106,72	117,42	3,21	,871
Ítem 14. Una de las ventajas de ser mediador/a es que puedo perderme horas de clase	103,85	101,66	120,59	4,38	,181
Ítem 15. Me gusta ser mediador/a porque me siento valorado/a por el profesorado	100,62	122,75	117,19	4,90	,113
Ítem 16. Me siento más responsable desde que soy mediador/a	110,50	126,94	102,97	4,00	,109
Ítem 17. Me he sentido criticado/a por ser mediador/a	116,95	90,19	110,59	5,31	,121
Ítem 18. Mi familia ha entendido mi labor como mediador/a	104,29	141,29	102,57	12,18	,006
Total del perfil y papel del mediador	100,36	132,39	114,90	6,82	,033

Fuente: Elaboración propia

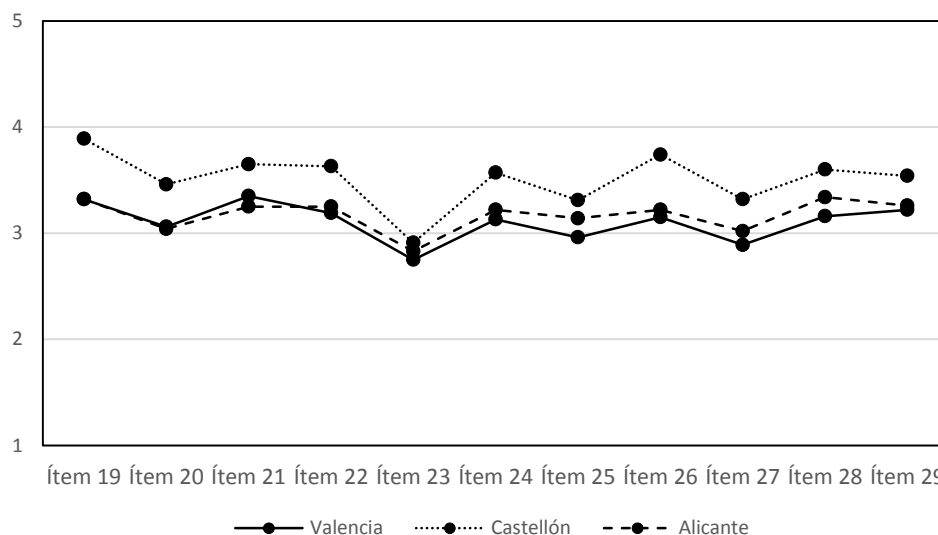
Finalmente, si pasamos al bloque de valoración de la mediación por parte del mediador/a (ítems 19 al 29), quisiéramos comenzar destacando que el 91% están satisfechos/as de serlo (ítem 19); el 88,5% de los mediadores/as están de acuerdo o muy de acuerdo en que los procesos de mediación le han permitido aprender conocimientos que no se dan en las asignaturas (ítem 21); el 87,1% admite que ser mediador/a le ha ayudado a comprender el punto de vista de los demás (ítem 22) y el 85,6% reconoce que reflexiona en las diferentes formas en qué se puede solucionar un conflicto (ítem 26). Por otra parte, cabe señalar que el 84,9% y el 84,1%, respectivamente, recomendaría la experiencia de ser mediador/a a un amigo/a (ítem 28) y están de acuerdo o muy de acuerdo con el hecho de que ser mediador/a le ha servido en otras situaciones de su vida y no sólo en el centro educativo (con la familia, grupos de amigos...) (ítem 29). En cuanto a las medias de las tres provincias, pueden observarse en la *tabla 3* y el *gráfico 2*. Si nos detenemos en la comparación y en las diferencias significativas de las tres provincias (TABLA 4), puede decirse que el perfil de las tres provincias es similar, aunque Castellón destaca por ofrecer un rango promedio más alto en casi todos los ítems.

TABLA 3. Resultados de medias de la valoración del hecho de ser mediador/a comparando entre Valencia, Castellón y Alicante

Ítems	Valencia	Castellón	Alicante
Ítem 19. Estoy satisfecho/a de ser mediador/a	3,32	3,89	3,32
Ítem 20. Ser mediador/a me ha servido para participar de manera activa en el centro educativo	3,06	3,46	3,04
Ítem 21. En los procesos de mediación he aprendido conocimientos que no se dan en las asignaturas	3,35	3,65	3,25
Ítem 22. Ser mediador/a me ha ayudado a comprender el punto de vista de los demás	3,19	3,63	3,25
Ítem 23. Ser mediador/a me ha ayudado a expresar mis sentimientos	2,75	2,91	2,83
Ítem 24. Ser mediador/a me ha enseñado a escuchar mejor a los demás	3,13	3,57	3,22
Ítem 25. Ser mediador/a me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	2,96	3,31	3,14
Ítem 26. Gracias a ser mediador/a reflexiono en las diferentes formas en que un conflicto puede ser solucionado	3,15	3,74	3,22
Ítem 27. Ser mediador/a me ha ayudado a ser más respetuoso/a con los demás	2,89	3,32	3,02
Ítem 28. Después de la experiencia recomendaría a un/a amigo/a ser mediador/a	3,16	3,60	3,34

Ítem 29. Ser mediador/a me sirve en otras situaciones de mi vida y no sólo en el centro educativo (con la familia, grupos de amigos...)	3,22	3,54	3,26
<i>Total de la valoración del hecho de ser mediador</i>	<i>3,10</i>	<i>3,51</i>	<i>3,16</i>

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 2. Resultados de medias entre Valencia, Castellón y Alicante respecto a la valoración del hecho de ser mediador/a

Fuente: Elaboración propia

TABLA 4. Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis sobre la valoración del hecho de ser mediador/a comparando entre Valencia, Castellón y Alicante (Rango Promedio, Chi y Significación)

Ítems	Val.	Cas.	Ali.	X ²	Sig.
Ítem 19. Estoy satisfecho/a de ser mediador/a	103,40	147,36	102,40	18,35	,000
Ítem 20. Ser mediador/a me ha servido para participar de manera activa en el centro educativo	104,39	131,77	104,85	6,35	,038
Ítem 21. En los procesos de mediación he aprendido conocimientos que no se dan en las asignaturas	106,98	128,94	104,86	4,76	,041
Ítem 22. Ser mediador/a me ha ayudado a comprender el punto de vista de los demás	99,93	131,69	109,24	7,78	,029
Ítem 23. Ser mediador/a me ha ayudado a expresar mis sentimientos	104,53	116,46	110,67	1,12	,661
Ítem 24. Ser mediador/a me ha enseñado a escuchar mejor a los demás	102,98	133,19	106,93	7,16	,038
Ítem 25. Ser mediador/a me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	100,89	125,46	113,23	4,83	,118
Ítem 26. Gracias a ser mediador/a reflexiono en las diferentes formas en que un conflicto puede ser solucionado	98,79	143,21	104,82	15,86	,001
Ítem 27. Ser mediador/a me ha ayudado a ser más respetuoso/a con los demás	100,11	127,62	110,91	5,51	,075
Ítem 28. Después de la experiencia recomendaría a un/a amigo/a ser mediador/a	100,01	129,49	112,58	6,89	,022

Ítem 29. Ser mediador/a me sirve en otras situaciones de mi vida y no sólo en el centro educativo (con la familia, grupos de amigos...)	105,09	131,31	108,02	5,49	,172
<i>Total de la valoración del hecho de ser mediador</i>	<i>100,08</i>	<i>143,10</i>	<i>108,54</i>	<i>11,77</i>	<i>,003</i>

Fuente: Elaboración propia

Discusión y conclusiones

Analizados los datos, podemos decir que la hipótesis de la investigación planteada se ha confirmado, dado que el alumnado mediador valora de manera muy positiva la mediación, si bien también se ha comprobado las diferencias significativas entre las tres provincias.

Centrándonos de manera específica en los objetivos y conforme al primero, conocer la valoración que el alumnado mediador de secundaria otorga a la mediación escolar, comenzamos subrayando que se detecta una opinión muy favorable, ya que las acciones o procesos de mediación se evalúan de forma muy positiva.

No obstante, un aspecto que llama la atención es que los resultados muestran que la totalidad del alumnado no ha sido formado, a excepción de en la provincia de Castellón. Evidentemente, si el alumnado mediador debe ser capaz de utilizar diversas competencias para facilitar la gestión de conflictos, la formación es una condición imprescindible. Es más, si queremos contribuir a una cultura de mediación que genere un mejor clima de convivencia, se debería ofrecer formación general a toda la comunidad educativa y no sólo dirigirla al alumnado mediador. Podríamos decir, pues, que la difusión del servicio de mediación entre el alumnado es un aspecto mejorable, dificultad que también se ha destacado en otros estudios que han evaluado experiencias de mediación (Pulido et. al, 2014).

Aun así, los beneficios de la mediación, bajo el punto de vista del alumnado de las tres provincias, se hacen patentes en este estudio, destacándose como punto fuerte la aportación de la mediación a la resolución de conflictos, considerándola efectiva. Ello significa que el alumnado opina que las soluciones acordadas en los procesos de mediación son adecuadas, en la misma línea que los resultados obtenidos en la investigación realizada por Sezen y Bedel (2015). Así pues, los resultados que la eficacia de la mediación, por ahora, se hace más visible dentro del ámbito de las relaciones interpersonales y menos en los conflictos relacionados con las tareas de enseñanza y aprendizaje. Aquí, por tanto, se abre un gran espacio de reflexión e investigación dirigido a determinar cómo resolver mediante la mediación cuestiones de interrupción, abandono, objeción escolar, desafío a la autoridad, etc. Seguramente, el sistema educativo, que sigue anclado en un modelo de justicia retributivo (“quien la hace la paga”), todavía no ha realizado el paso hacia un modelo de justicia restaurativo (“quien la hace reparar”), que pondría en cuestionamiento las mismas normas y culturas del centro acerca de roles, espacios, tiempos y objetivos a alcanzar entre profesorado y alumnado.

Siguiendo con la valoración de las respuestas obtenidas, se advierte que a la hora de señalar las fuentes del conflicto, existe un predominio cuantitativo de la violencia directa, en sus distintas manifestaciones. No es de extrañar que la mediación, por el hecho de trabajar la comunicación entre las partes enfrentadas (empatía, escucha activa, diálogo, consenso, etc.), resulte efectiva en este tipo de situaciones, disminuyendo la agresividad (Jones, 2001) y la violencia verbal (Farell, Myer y White, 2001). Ahora bien, consideramos que la mediación todavía no ha dado todos sus frutos, ya que su consolidación debería posibilitar un mayor grado de participación real del alumnado en aquello que sucede en el centro y el cuestionamiento de inercias que esconden violencias ya no

directas, sino de tipo estructural o cultural.

Centrándonos en el perfil y funciones del alumnado mediador, quisiéramos comenzar señalando que la mayoría reconoce tener cualidades apropiadas para ejercer la mediación, se consideran personas pacíficas y valoran positivamente que sus compañeros/as confíen en ellos/as y que el profesorado reconozcan su labor. Sin duda, una pregunta frecuente entre quienes se acercan por primera vez a la mediación escolar afecta al rol que el alumno/a mediador/a adquiere ante sus compañeros/as. La mayoría de mediadores/as siente que los demás confían en ellos, pero ello no les libra de sentirse ocasionalmente criticados por mediar. Sería muy interesante y conveniente, a la luz de estos datos, ahondar algo más en el rechazo que pueda crear la figura de mediador para mejorar, así, esta función y dar recursos ante la posible crítica.

Por otra parte, tal y como se destacaba al describir la muestra, las chicas mediadoras son aproximadamente el doble que los chicos. Un estudio realizado por Naylor y Cowie (1999) abordó este factor y, tratando de encontrar respuestas a los datos obtenidos, reflexionaron entorno a la posibilidad de que las diferencias se produjeran por los roles transmitidos en las familias y el contexto en relación a la mujer y al hombre, asociando las conductas de ayuda al rol femenino. Aquí se abre otra futura línea de investigación.

Ahora bien, pese a la gran disponibilidad del alumnado mediador, con frecuencia median un solo conflicto o pocos más. Así pues, aunque a los/as mediadores/as se les prepara a fondo y durante horas para poder ejercer esta función, a la hora de la verdad, se les aprovecha poco. No obstante, aquí se han observado diferencias significativas entre las tres provincias estudiadas, ya que el estudio refleja que en Castellón los/as mediadores/as tienen un papel más activo y participan en muchos más procesos. La frecuencia mayor de intervenciones del alumnado mediador puede, quizás, explicar las valoraciones más favorables en Castellón, con lo cual cabría preguntarse si funcionan mejor los programas que implican más al alumnado

La vía por la cual los y las estudiantes se forman como mediadores/as tiene que ver con el propio interés o la proposición de algún o alguna docente o de algún o alguna estudiante mediador/a. Al respecto, cabe indicar que una condición indispensable para implementar programas de mediación es sensibilizar y motivar al alumnado para fomentar interés en la mediación y en su participación.

En cuanto a los beneficios concretos que la mediación aporta al alumnado mediador, las puntuaciones son muy altas en todos los ítems y en las tres provincias, aunque de manera más elevada en Castellón. La mediación procura un aprendizaje valioso para ser persona y vivir con los demás y, en el caso de los y las mediadores y mediadoras, proporciona, además, herramientas prácticas que refuerzan estos aprendizajes y los hacen transferibles más allá del centro. Las ventajas que la mediación supone en las personas mediadoras también es detectado en otros estudios, como el de Cassinerio y Lane-Garon (2006), centrado en cómo la mediación escolar mejora el clima del centro, radica las situaciones de violencia y desarrolla ciertas habilidades y percepciones, como la empatía, en el alumnado. También cabe apuntar el estudio de Ibarrola e Iriarte (2013), en donde se demuestra que la mediación supone un aprendizaje emocional, sociocognitivo y moral para las personas mediadoras.

En definitiva y realizando una síntesis general, se refleja que la mediación escolar es considerada como ventajosa para el alumnado mediador y como una oportunidad que facilita gestionar y resolver conflictos. No obstante, resaltamos la necesidad de su formación, lo cual se trata de un aspecto mejorable en Valencia y Alicante. Por otra parte, sería interesante ampliar sus funciones, participando en otras acciones promotoras de la convivencia, y llevar acciones que permitieran incrementar la valoración del alumnado mediador por parte del profesorado.

De cualquier modo, a nuestro entender, la mediación es un recurso de notable utilidad educativa, dado que al margen de colaborar en la erradicación de la violencia en las aulas, construye convivencia cívica al crear, por un lado, un contexto más pacífico donde el alumnado

puede volcarse más fácilmente en sus responsabilidades y participar activamente en las decisiones, y por otro, al permitir la adquisición de prácticas vivenciales de ciertas habilidades de relación interpersonal capaces de ser extendidas más allá de los límites escolares. De esta manera, no quisiéramos finalizar el texto sin dejar constancia de nuestra apuesta por extender la cultura de la mediación en los centros educativos más allá de la mera instrumentalización que supone la solución de los posibles conflictos surgidos entre diversas personas y determinadas circunstancias.

Finalmente, entre las limitaciones del estudio, nos gustaría señalar que esta investigación está todavía llevándose a cabo y únicamente se han podido avanzar algunos datos, si bien los resultados obtenidos hasta el momento ya ponen de manifiesto algunas fortalezas y debilidades de la mediación a partir de las opiniones, valoraciones y percepciones de un grupo de estudiantes de secundaria, así como diferencias entre las tres provincias estudiadas. Somos conscientes que es un tema amplio y que posteriores análisis deberemos ampliar la muestra y considerar las valoraciones de otros agentes de la comunidad educativa para contrastar con las opiniones del alumnado mediador, realizando así un estudio más global y combinado para el análisis de dichas potencialidades educativas de la mediación. Al respecto, no obstante, cabe indicar que ya se están llevando a cabo estudios en más Comunidades Autónomas, considerando valoraciones de más alumnado y de docentes que coordinan proyectos de mediación y que nos aportan tanto datos cuantitativos como cualitativos. Los resultados, en líneas generales, siguen demostrando que la mediación es una herramienta que fomenta el diálogo, la autonomía, el crecimiento personal y la resolución pacífica de conflictos, ayudando al alumnado a encontrar espacios donde aprender a afrontar dificultades.

Referencias bibliográficas

- Bodine, R. J. y Crawford, D. K. (1998). *The Handbook of conflict resolution education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. París: ESF.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Boqué, M. C. (2005). *Tiempo de mediación*. Barcelona: CEAC.
- Buendía, L., Expósito, J., Aguadez, E.M., y Sánchez, C.A. (2015). Análisis de la convivencia escolar en las aulas multiculturales de Educación Secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 303-319. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.211491>
- Casella, R. (2000). The benefits of peer mediation in the context of urban conflict and program status. *Urban Education*, 35(3), 324-355.
- Cassinerio, C. y Lane-Garon, P. (2006). Changing School Climate One Mediator at a Time: Year-One Analysis of a School-Based Mediation Program. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(4), 447-460. doi: 10.1002/crq.149
- Cava, M.J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Informació Psicológica*, 95, 15-26.
- Cohen, R. (2005). *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, AZ: Good Year Books.
- Cowie, H. y Fernández, F. J. (2006). Ayuda entre Iguales en la escuela: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9, 4(2), 291-310.
- Cowie, H. y Sharp, S. (1996). *Peer counselling in schools*. London: David Fulton. Publishers.

- Cowie, H. y Wallace, P. (2000). *Peer support in action. From standing to standing by*. Londres: Sage Publications.
- Farell, A., Myer, A. y White, K. (2001). Evaluation of responding in peaceful and positive ways (RIPP): a school-based prevention program for reducing violence among urban adolescents. *Journal of clinical child psychology*, 30(4), 451-463. doi: 10.1207/S15374424JCCP3004_02
- Fernández, I. (2008). Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. *Bordón*, 60(4), 137-150.
- Fernández, I., Villaoslada, E. y Funes, S. (2002). *El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como intervención educativa*. Madrid: La Catarata.
- García-Longoria, M. P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 319-327.
- García-Raga, L. y López, R. (2010). *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia: Universitat de València.
- García-Raga, L. y López, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, 356, 531-555. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2011-356-050
- García-Raga, L.; Martínez, M.J. y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), 207-217.
- Grande, M. J. C. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, 3, 154-169.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte, C. (2013). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. *Campo abierto*, 3 (2), 117-143.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Currículum*, 27, 9-27.
- Jones, T.S. (2001). *Evaluating your conflict resolution education program: a guide for educators and evaluators*. Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management.
- López, R. (Coord.) (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse...* Valencia: Universitat de València.
- Moral, A. y Pérez, M^a D. (2010). La evaluación del "Programa de prevención de la violencia estructural en la familia y en los centros escolares". *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, 21(1), 25-36.
- Munné, M., y Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Naylor, P. y Cowie, H. (1999). The effectiveness of peer support systems in challenging school bullying: the perspectives and experiences of teachers and pupils. *Journal of Adolescence*, 22, 467-479.
- Nix, C. L. y Hale, C. (2007). Conflict within the structure of peer mediation: An examination of controlled confrontations in an at-risk school. *Conflict Resolution Quarterly*, 24, 327-348.
- Paulero, R. (2011). Alumnos mediadores. Construyendo la paz. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 1(2), 89-104.
- Pérez Pérez, C. (2007). Efectos de la aplicación de un programa de educación para la convivencia sobre el clima social del aula en un curso de 2º de ESO. *Revista de Educación*, 343, 503-529.

- Piñero, E.; Areense, J.J.; López, J.J. y Torres, A.M. (2014). Incidencia de la violencia y victimización escolar en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria en la región de Murcia. *Revista de Investigación Educativa*, 32(1), 223-241. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.32.1.154251>
- Pulido, R.; Martín-Seoane, G. y Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de Psicología*, 29(2), 385-392.
- Pulido, R.; Martín-Seoane, G.; Calderón-López, S. y Lucas-Molina, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), pp. 375-392.
- San Martín Pérez, J. A. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Sezen, B. y Bedel, A. (2015). The Investigation of the Effect of Negotiation and Mediation Training on Interpersonal Problem Solving Approaches and Anger of Adolescents. *Education and Science*, 182(40), pp. 63-75.
- Smith, P. (2003). *Violence in schools. The response in Europe*. London: Routledge Falmer.
- Smith, S.W., Daunic, A.P., Miller, M.D. y Robinson, T.R. (2002) Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle Schools: Extending the Process and Outcome Knowledge Base. *Journal of Social Psychology*, 142(5), 567-586
- Torrego, J.C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Tucker, E. y Maunder, R. (2015). Helping children to get along: teachers' strategies for dealing with bullying in primary schools. *Educational Studies*, 41(4), pp. 466-470.
- Uranga, M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.
- Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz: resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Fuentes electrónicas

- Andrés, S. y Barrios, A. (2006). El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9, 4(2), 311-332. Recuperado de: <http://www.investigacionpsicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?129>
- Defensor del Pueblo (2007). Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Recuperado de: http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/contenido_1261583505460.html
- Jiménez, A. y Ramos, M.J. (2010). Guía didáctica para la formación de mediadores en el IES María Galiana. *P@k-en-redes Revista digital*, 1 (7). Recuperado de: http://pakenredes.cepalcala.org/articulos.php?id=56&lng=es&id_r=7

Fecha de entrada: 30 julio 2017

Fecha de revisión: 8 mayo 2018

Fecha de aceptación: 1 septiembre 2018