



Percepción del alumnado de Educación Secundaria sobre la mediación escolar en Castellón y Valencia¹

Laura García Raga²; Rosa M^a Bo Bonet³; Maria Carme Boqué Torremorell⁴

Recibido: septiembre 2015 / Evaluado: octubre 2015 / Aceptado: octubre 2015

Resumen. La realidad social, en constante proceso de cambio, exige al sistema educativo un esfuerzo por actualizar las respuestas educativas frente a la mejora de la convivencia. Es en este contexto en el que la mediación ha dejado ver sus potencialidades educativas, ya que influye sobre la mejora del individuo, de las relaciones interpersonales y del clima escolar. No obstante, son escasas las investigaciones orientadas a conocer el impacto de la misma. En este artículo presentamos un estudio dirigido a conocer la valoración de la mediación atendiendo a las opiniones del alumnado de cinco centros educativos de secundaria de Valencia y cuatro de Castellón. Asimismo, se pretende detectar si existen diferencias significativas entre las valoraciones ofrecidas en ambas provincias. Para el logro de estos objetivos se ha recogido información de 1043 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 valorar de forma muy positiva la mediación. Como aspectos mejorables, se detecta la necesidad de difundir en los centros la información sobre sus servicios de mediación, formar en mediación a todo el alumnado y ampliar las funciones de la mediación a aquellos conflictos más relacionados con las tareas de enseñanza y aprendizaje y con las relaciones entre el alumnado y el profesorado. Finalmente, se observa que, en general, la satisfacción sobre la mediación es menor en Valencia que en Castellón. En conclusión, el estudio refleja que la mediación escolar es considerada como ventajosa para el alumnado y como una oportunidad que le facilita la gestión de sus propios conflictos, si bien hay aspectos en los que se debe trabajar para la mejora de la convivencia y la configuración de una ciudadanía democrática.

Palabras clave: mediación; estudiante de secundaria; resolución de conflictos; evaluación; relaciones interpersonales.

[en] Perception of Secondary Education students about school mediation in Castellon and Valencia

¹ El trabajo se enmarca en el proyecto “Evaluación de la mejora de la convivencia en los centros educativos a partir de la implantación de los proyectos de mediación”. Referencia: GV/2015/048. Financiado por la Conselleria d'Educació Cultura i Esport (Generalitat Valenciana) [Resolución del 9 de junio del director general de Universidad, Estudios Superiores y Ciencia, por al que se conceden las ayudas para la realización de proyectos I+D para grupos de investigación emergentes]

² Universitat de València (España)
E-mail: laura.garcia@uv.es

³ Universitat de València (España)
E-mail: rosa.m.bo@uv.es

⁴ Universitat Ramon Llull (España)
E-mail: mariacarme@blanquerna.url.edu

Abstract. The social reality is in constant change; therefore an effort to upgrade the educational responses to improve coexistence is required from the educational system. In this context, school mediation has proven its educational potential, as it influences the improvement of the individual, of the interpersonal relationships as well as of the school climate. However, there is little research to understand the real impact of school mediation programmes. In this paper we present a study aimed at identifying the students' perception on mediation in five secondary schools in Valencia and four in Castellon. We also intended to find out significant differences between the results from both areas. To achieve these objectives we have collected information from 1043 students through an ad hoc questionnaire. Based on a descriptive-inferential study, data highlight the great agreement among students in valuing positively mediation. As for improvement aspects, the results pointed out the need to disseminate information about mediation services in schools, to train in mediation all students, to expand the functions of mediators over those tasks related to teaching and learning, and to solve conflicts between students and teachers. Finally, we found that, in general, satisfaction about mediation is lower in Valencia than in Castellon. In conclusion, the study shows that the school mediation is considered advantageous for students as an opportunity that facilitates the management of their own conflicts; even though there are aspects that must be further developed in order to reach a pacific coexistence and to improve the configuration of a democratic citizenship.

Keywords: mediation; high school student; conflict resolution; evaluation; interpersonal relationship.

Sumario. 1. Introducción. 2. Antecedentes y fundamentación teórica. 3. Diseño y metodología. 4. Análisis e interpretación de resultados. 5. Discusión, conclusiones y limitaciones. 6. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: García Raga, L.; Bo Bonet, R.M.; Boqué Torremorell, M.C. (2017). Percepción del alumnado de Educación Secundaria sobre la mediación escolar en Castellón y Valencia. *Revista Complutense de Educación*, 28 (2), 537-554.

1. Introducción

Durante los últimos años, han surgido voces de intelectuales y educadores que han resaltado no solo que fomentar la convivencia debe ser uno de los aspectos nucleares de la tarea educativa del siglo XXI, sino que la escuela, como escenario en el que se producen continuas interacciones y en el que el alumnado emplea gran parte de su tiempo, se presenta como un ámbito social idóneo para aprender a convivir.

Las sociedades actuales, en cierta medida desencantadas con la labor de los sistemas educativos, demandan de los centros docentes no solo la socialización de los jóvenes en unos códigos disciplinarios de buena ciudadanía y la adquisición de conocimientos instrumentales para el desarrollo de su vida profesional futura, sino que la escuela trabaje construyendo entornos pedagógicos donde los y las estudiantes aprendan a convivir de forma pacífica y participen activamente en el respeto de los principios democráticos. El aprendizaje y la práctica de valores como la promoción de la solidaridad, la paz, la tolerancia, el diálogo, la justicia, la responsabilidad o la participación, deben estar presentes en la realidad cotidiana de los centros educativos.

Estas circunstancias exigen, por parte del profesorado, una constante actualización para responder con mayor eficacia a la realidad educativa actual. Es en este contexto en el que la mediación ha dejado ver sus potencialidades educativas, desarrollándose abundantes iniciativas en el territorio español.

No obstante, son escasos los programas que evalúan su efectividad en el ámbito europeo (Smith, 2003). De modo análogo, Torrego y Galán (2008) afirman que se realizan pocas investigaciones destinadas a conocer el impacto de estos programas. Sin embargo, sin este tipo de evaluaciones difícilmente se podrá conocer si las finalidades educativas de la mediación ya destacadas se logran. Al igual que Smith (2003), Pérez Pérez (2007) y Torrego y Galán (2008), consideramos que son necesarias las evaluaciones de las prácticas de mediación escolar para desarrollar programas de calidad. Sólo así, 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 ámbito educativo, surge este artículo, enmarcado en una investigación más amplia dirigida a responder a la cuestión de cuáles son las percepciones del alumnado de secundaria sobre la mediación escolar.

En concreto, el trabajo pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer la valoración que el alumnado de secundaria de nueve centros educativos de las ciudades de Valencia y Castellón otorga a la mediación escolar.
- Destacar los puntos fuertes y débiles de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria.
- Detectar si existen diferencias significativas entre las valoraciones que el alumnado de centros educativos de Valencia y Castellón realizan sobre la mediación.

2. Antecedentes y fundamentación teórica

Si bien el estudio de los fenómenos de violencia y convivencia escolar se inició en la década de 1970 con los trabajos de Olweus en Suecia (Olweus, 1998), no será hasta la segunda mitad de la década de los 90 cuando surge la mayoría de programas educativos dedicados al fomento de las relaciones interpersonales en la comunidad escolar (Boqué, 2002; Díaz- Aguado, 1997; Ortega, 1997; Torrego, 2000; Trianes, 1996; Tuvilla, 2004; Uranga, 1997, entre otros).

El concepto de convivencia escolar va tomando fuerza progresivamente y evolucionando hasta convertirse en un objetivo central del proceso educativo (García-Raga & López, 2014). En este contexto, la mediación se nos presenta como una estrategia que permite su mejora, junto con otras potencialidades educativas señaladas en una diversidad de estudios, tanto empíricos (Cowie & Wallace, 2000; García-Longoria, 2002; Grande, 2010; Ibarrola-García & Iriarte, 2014; Moral & Pérez, 2010; Nix & Hale, 2007; Paulero, 2011; Torrego & Galán, 2008; Turnuklu *et. al.*, 2010; Villanueva, Usó & Adrián, 2003;) como teóricos (Bonafe-Schmitt, 2000; Boqué, 2003; García-Raga, Martínez-Usarralde & Sahuquillo, 2012; López, 2007; Pulido, Martínez-Seoane & Lucas-Molina, 2013). La mediación impulsa la participación del alumnado en la gestión democrática de conflictos, fortalece sus relaciones interpersonales, previene la violencia y favorece el desempeño de competencias necesarias para un correcto aprendizaje de los

valores propios de una ciudadanía democrática. En definitiva, favorece el diálogo, la participación, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, entre otros objetivos necesarios para convivir (García-Raga & López, 2010; Munné & Mac-Cragh, 2006). Así pues, 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. Estas iniciativas, de larga tradición en los países anglosajones (Cowie & Sharp, 1996; Cowie & 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 García, 2008, p. 142).

En definitiva, el sentido pedagógico de la mediación podría sintetizarse en tres fines educativos: la resolución de conflictos, la prevención y el fortalecimiento personal. No obstante, no debemos olvidar que la finalidad última de la mediación debiera ser promover un buen clima de convivencia en el centro educativo e incluso fomentar una cultura de paz. En esta línea, autores como Boqué (2003) entienden que la mediación supone “un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social, puesto que, al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática” (p.12). Bonafé-Schmitt (2000) entiende, igualmente, que la mediación más que una técnica eficaz de resolución de conflictos es, esencialmente, un proceso realmente educativo para todos sus participantes, permitiendo la creación de nuevas solidaridades entre los diferentes miembros de la comunidad. De esta forma, los beneficios de la mediación pueden traspasar los límites escolares a la sociedad, al producirse una transferencia de las competencias aprendidas.

Las ventajas anteriormente mencionadas justifican que diferentes iniciativas vinculadas con la mediación hayan pasado a formar parte de la realidad educativa. No obstante, la utilización de 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 España tendremos que esperar a 1993 para que se desarrolle 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 comienzan a desarrollar otras similares tanto en Euskadi como en otras Autonomías (García-Raga & López, 2011).

Centrándonos en la Comunidad Valenciana, contexto experiencial en el que se desarrolla este artículo, resulta necesario destacar que las prácticas 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. A día de hoy, poco a poco, la iniciativa se ha difundido a más realidades escolares de la Comunidad Valenciana. El estudio descrito en este artículo ha sido llevado a cabo en centros cuyo punto de arranque fue la formación recibida en el CEFIRE.

3. Diseño y metodología

3.1. Muestra

La muestra participante en este estudio está constituida por 1.043 estudiantes de nueve centros educativos públicos de secundaria situados en Valencia (593) y Castellón (450), siendo el error muestral de 2,96 para un nivel de confianza del 95%. Los centros de Valencia fueron proporcionados por el CEFIRE de dicha ciudad en donde el proceso de mediación formal llevaba activo al menos dos años, así como por una persona promotora de la mediación en centros de la provincia de Castellón. De ahí que el procedimiento de muestreo utilizado haya sido no probabilístico.

Los y las estudiantes tienen una edad media de 14,95 años, encontrándonos en esta variable una gran variabilidad, ya que participan sujetos de los 12 hasta los 23 años. En cuanto al sexo existe un porcentaje un poco mayor de chicas (51,6%) que de chicos (47,4%) y en lo referente al curso, cabe indicar que un 77,5% de estudiantes son de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y un 22,5% de Bachiller, siendo el grupo más numeroso de la muestra los y las estudiantes de 4º de ESO, con un total de 226.

3.2. Instrumento

El instrumento utilizado para recoger la opinión del alumnado ha sido un cuestionario elaborado “*ad hoc*”. Para su diseño y elaboración se parte de los planteamientos y las finalidades educativas de la mediación escolar destacadas por diversos autores ya citados y por la revisión de otros cuestionarios vinculados con la temática (Ibarrola-García & Iriarte, 2012, pp. 219-243).

Validado su contenido (validez de constructo), fue sometido tanto al juicio de 10 expertos y expertas para su validación lógica como a un estudio piloto en el que participaron 153 estudiantes de un centro de educación secundaria público de Valencia para su validación empírica. Así se plantea una propuesta definitiva de cuestionario, el cual consta de tres partes diferenciadas, atendiendo al tipo de audiencia o fuente de recogida de información, que se señalan seguidamente:

- Cuestiones que debe contestar todo el alumnado: (A) Datos generales como edad, sexo, curso...; (B) Datos sobre el servicio de mediación del centro; (C) Valoración de la mediación. En total 19 ítems.
- Cuestiones que debe contestar únicamente el alumnado que haya acudido al servicio de mediación: (D) Datos generales; (E) Valoración del proceso de mediación. En total 22 ítems.
- Cuestiones que deben contestar únicamente los/las mediadores/as: (F) Datos generales del mediador/a; (H) Perfil y papel del mediador/a; (I) Valoración de la mediación. En total 23 ítems.

Cabe señalar que en las preguntas relativas a la valoración de la mediación todas las audiencias 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.

4. Análisis e interpretación de resultados

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 de cada apartado del cuestionario. Mediante el estudio se intenta conocer la opinión y valoración tanto del alumnado en general como del que ha acudido a mediación, así como de 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 y Castellón a partir de la prueba U de Mann-Whitney, una vez comprobado que las muestras no cumplían la normalidad.

Para describir los resultados alcanzados, se ha optado por dividir el apartado en función de las tres partes del cuestionario.

4.1. Cuestiones que debe de contestar todo el alumnado

En relación con el conocimiento del servicio de mediación del centro (del ítem 5 al 8), cabe indicar que la mayoría del alumnado conoce en qué consiste la mediación (85%). Pero el porcentaje disminuye cuando se les pregunta si conocen el servicio de mediación de sus propios centros educativos (68%). Aquí se encuentran diferencias significativas entre las respuestas del alumnado de las dos provincias estudiadas de acuerdo con la prueba Chi-cuadrado, ya que en Castellón lo conocen el 79,4% del alumnado y en Valencia el 59,4%.

En cuanto a si han recibido formación, se detecta que únicamente el 33% del alumnado manifiesta que sí frente al 67% que contesta de manera negativa. En este caso, curiosamente, el 64,7% son de Valencia y el 35% Castellón, detectándose diferencias significativas. Analizando con mayor detalle esta cuestión, se descubre que es el alumnado mediador el que suele recibir formación, ya que el 87,7% contesta afirmativamente, frente al 25% del alumnado no mediador.

En cuanto a la valoración de la mediación que los y las estudiantes encuestados/as realizan (del ítem 9 al 18 del cuestionario), cabe comentar que, generalmente, el conjunto de alumnado se muestra de acuerdo con las cuestiones planteadas sobre la mediación y su utilidad en el contexto escolar ($\bar{X}=2,81$), comprobándose que la satisfacción es menor en Valencia ($\bar{X}=2,76$) que en Castellón ($\bar{X}=2,88$), una diferencia que resulta significativa entre ambos grupos.

Como puede verse en la *tabla I*, los ítems mejor valorados son tres: el ítem 18 donde los y las estudiantes muestran su acuerdo respecto a que la mediación realmente sirve para solucionar los conflictos (Valencia $\bar{X}=3,27$ y Castellón $\bar{X}=3,29$); el ítem 9, en donde afirman que la mediación es utilizada por el alumnado del centro para solucionar conflictos (Valencia $\bar{X}=3,19$ y Castellón $\bar{X}=3,38$) y el ítem 15, en donde el alumnado admite que la mediación ha permitido solucionar pequeños conflictos que podrían acabar en situaciones más graves (Valencia

$\bar{X}=3,05$ y Castellón $\bar{X}=3,30$); en estos dos últimos ítems las diferencias entre ambos grupos son significativas.

Por otra parte, también se perciben diferencias significativas entre ambas provincias en los ítems 10, 12, 14 y 17, obteniéndose resultados más positivos en la provincia de Castellón.

Ítems	Media Valencia	Media Castellón	Sig. U Mann-Whitney
Ítem 9. La mediación es utilizada por el alumnado de mi centro educativo para solucionar conflictos	3,19	3,38	0,000
Ítem 10. Considero que la mediación ha servido para reducir el número de sanciones en mi centro educativo	2,69	2,88	0,000
Ítem 11. La mediación ha permitido aumentar el respeto entre los/as compañeros/as	2,59	2,63	0,312
Ítem 12. La mediación ha fomentado el diálogo entre los/as compañeros/as	2,63	2,74	0,021
Ítem 13. La mediación ha mejorado las relaciones entre el alumnado y el profesorado	2,47	2,58	0,067
Ítem 14. La mediación ha incrementado la participación del alumnado en la resolución de conflictos escolares	2,73	2,87	0,005
Ítem 15. La mediación ha permitido solucionar pequeños conflictos que podrían acabar en situaciones más graves	3,05	3,30	0,000
Ítem 16. Desde que la mediación escolar comenzó a utilizarse en mi centro, el profesorado puede impartir mejor las clases	2,27	2,33	0,103
Ítem 17. Considero que la mediación ha mejorado la convivencia en el centro educativo	2,70	2,85	0,001
Ítem 18. Los conflictos pueden solucionarse utilizando la mediación	3,27	3,29	0,415
Total Valoración de la Mediación	2,76	2,89	0,000

Tabla I. Resultados de la valoración de la mediación comparando entre Valencia y Castellón (Fuente: elaboración propia)

A pesar de las diferencias resaltadas, también se detecta que hay gran similitud entre las respuestas ofrecidas por el alumnado en ambas provincias, tal y como se comprueba en el *gráfico I*.

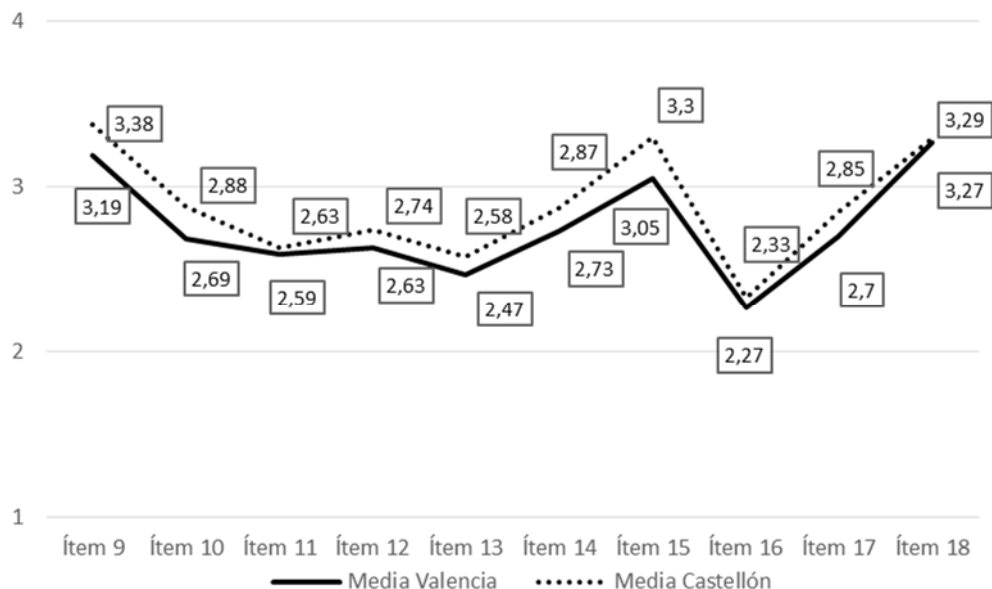


Gráfico I. Diferencias de medias entre Valencia y Castellón respecto a la valoración de la mediación (Fuente: elaboración propia)

4.2. Cuestiones que deben de contestar únicamente el alumnado que acudió al servicio de mediación

La segunda parte del cuestionario (del ítem 24 al 42) tan sólo es contestada por 194 personas, es decir, un 18,6% del alumnado encuestado. Esta disminución en la muestra se debe a que las preguntas van dirigidas únicamente a aquellos y aquellas estudiantes que acuden al servicio de mediación. En concreto, hay un porcentaje de asistencia mayor en Castellón (20,4%) que en Valencia (17,2%), aunque la diferencia no es significativa.

En cuanto a las respuestas respecto al número de procesos de mediación en los que han participado, resulta relevante que el 86% ha acudido a mediación de una a tres veces y el resto (24%) cuatro o más ocasiones, siendo 13 el máximo (señalado por una única persona).

Respecto al origen de los conflictos mediados –teniendo en cuenta que se podían señalar diferentes opciones–, dos son los más señalados: los insultos (54,3%) y rumores (34,4%). La causa menos destacada ha sido la vinculada con las razones culturales, apuntada únicamente por un 7,6% del alumnado. Sin embargo, si distinguimos entre Valencia y Castellón, observamos que en la primera provincia, además de que se rebela una mayor cantidad de problemas, hay tres conflictos señalados por más del 40%: insultos, rumores y amenazas; mientras que en Castellón sólo uno de ellos (los insultos, con un 60%) destaca sobre el resto –ver gráfico II–.

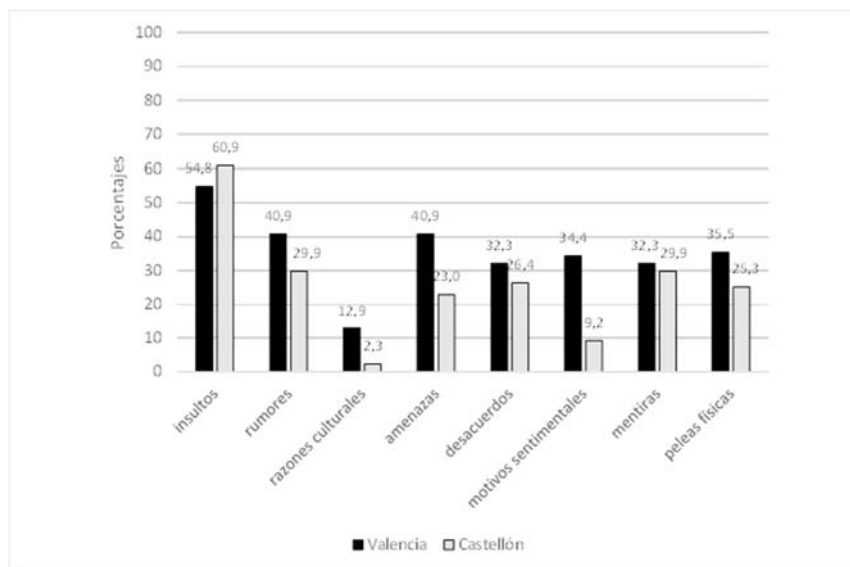


Gráfico II. Comparación del conflicto por el que se acude a mediación entre Valencia y Castellón (Fuente: elaboración propia)

En cuanto a los motivos para acudir a la mediación, se observa que son variados y, únicamente la necesidad de resolver un problema se aproxima al 40%, si bien hay diferencias entre lo resaltado por el alumnado de Valencia (motivo señalado por un 34,1%) y el de Castellón (opción escogida por 44,9%). Además, la razón dada en menor medida por parte del alumnado para participar en mediación es la exclusión del grupo, opción elegida por menos del 10% y, en concreto, únicamente señalada por un 3,4% del alumnado de Castellón. Asimismo, también cabe indicar que en Valencia ningún motivo tiene una valoración inferior al 10% y el motivo con menor porcentaje es “para hacer justicia” (12,9%).

A la pregunta de quién fue el/la mediador/a o los/as mediadores/as que realizaron los procesos, también existe diversidad de opiniones. El colectivo más señalado como mediadores/as en los centros han sido los/as estudiantes, seguido de los/as docentes y orientadores/as. Respecto a los/as mediadores/as menos habituales, se refleja que son dos docentes u otras personas (los porcentajes oscilan entre el 30% y el 10%). Si analizamos esta información por provincias, puede destacarse que en Valencia es mayor el porcentaje de alumnado que destaca a dos estudiantes como mediadores/as (32,9%) y en Castellón, sin embargo, existe un número más elevado de alumnos/as que señalan la opción de un único o única estudiante como mediador/a (29,5%). En cuanto a los colectivos que alcanzan porcentajes menores, cabe decir que en Valencia se expone que son “otras personas” las que menos mediaciones han realizado (6,3%) y en Castellón “dos docentes” (9%) –ver gráfico III.

Deteniéndonos en la valoración del proceso de mediación por parte del alumnado que ha acudido al servicio de mediación, cabe decir que han contestado 174 estudiantes con valoraciones positivas ($\bar{X}=2,76$). Por ítems, las puntuaciones

más elevadas son las referidas a la necesidad de ver más mediaciones en la sociedad (ítem 42; $\bar{X}=3.09$), la recomendación de la mediación a un amigo o a una amiga (ítem 39; $\bar{X}=3.06$), y el regreso a la mediación ante algún otro problema (ítem 40; $\bar{X}=3.05$). Los peor valorados son los que relacionan la mediación con mantener un problema en secreto (ítem 25; $\bar{X}=2.14$), evitar un castigo (ítem 24; $\bar{X}=2.32$), y con la mejora de la creatividad (ítem 37; $\bar{X}=2.35$). Atendiendo a las valoraciones de ambas provincias, detectamos diferencias significativas únicamente en el ítem 26 (,022) en el cual se debía indicar si la mediación ayudó a salir de un problema ($\bar{X}=2.32$ en Valencia y $\bar{X}=3.14$ en Castellón).

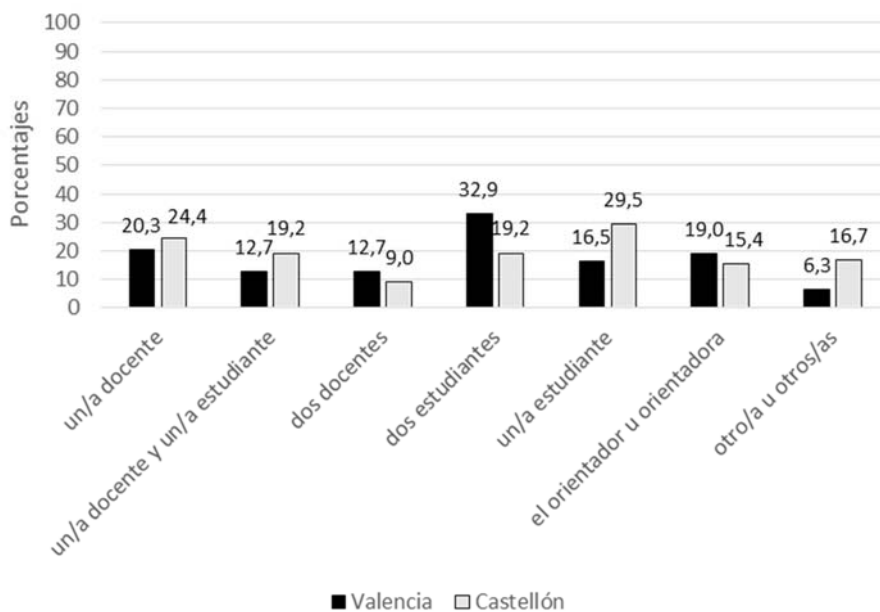


Gráfico III. Comparación de quien/quienes fue/fueron el/la mediador/a o los/as mediadores/as entre Valencia y Castellón (Fuente: elaboración propia)

4.3. Cuestiones que deben de contestar únicamente los/las estudiantes mediadores/as

La tercera parte del cuestionario consta de cuestiones que deben responder únicamente los/as mediadores/as, los/as cuales han sido, en concreto, 128 estudiantes, siendo 45 chicos y 83 chicas.

Comenzando por la cantidad de procesos de mediación en los que han participado como mediadores/as desde que se asisten a sus centros educativos, la media se aproxima a 5, aunque un 58,8% del alumnado ha participado sólo en dos o menos procesos y hay algunos/as alumnos/as, en concreto 6, que han actuado en 30 procesos. Respecto a la comparación entre provincias, vemos que las medias

presentan una gran diferencia ($\bar{X}=2,55$ en Valencia y $\bar{X}=10,83$ en Castellón). Esta situación se debe a que en Valencia el o la estudiante que más ha participado lo ha hecho en ocho procesos, mientras que en Castellón hay alumnos/as que han participado en 30 procesos de mediación.

	Valencia	Castellón	Sig. U Mann-Whitney
Ítem 46. Creo que tengo las características adecuadas para ser mediador/a	2,91	3,40	,000
Ítem 47. Me gusta ser mediador/a porque soy una persona pacífica y lo paso mal cuando hay problemas	2,90	3,23	,067
Ítem 48. Me gusta ser mediador/a porque mis compañeros/as confían en mí para resolver sus conflictos	2,97	3,32	,018
Ítem 49. Me gusta ser mediador/a para colaborar con el profesorado	2,61	2,91	,099
Ítem 50. Además de ser mediador/a participo en otras actividades escolares para mejorar la convivencia en mi centro	2,66	2,44	,675
Ítem 51. Una de las ventajas de ser mediador/a es que puedo perderme horas de clase	1,98	1,91	,883
Ítem 52. Me gusta ser mediador/a porque me siento valorado/a por el profesorado	2,36	2,71	,076
Ítem 53. Me siento más responsable desde que soy mediador/a	2,86	3,11	,153
Ítem 54. Me he sentido criticado/a por ser mediador/a	1,90	1,51	,019
Ítem 55. Mi familia ha entendido mi labor como mediador/a	3,07	3,57	,001
Total del perfil y papel del mediador	2,62	2,81	,010

Tabla II. Resultados del perfil y el papel del mediador comparando entre Valencia y Castellón (Fuente: elaboración propia)

Cuando les preguntamos sobre cuál ha sido el origen del conflicto o los conflictos en los que han participado como mediadores/as, pudiendo señalar varias opciones, más del 67,5% afirma que los insultos, el 49,2% hace referencia a los rumores y el 45% apunta las peleas físicas. Acerca de los menos señalados, aparecen las razones culturales (15,8%). Podemos observar que estos orígenes del conflicto coinciden con los señalados por los/as estudiantes que acuden al servicio de mediación (ítem 21). Además, a la pregunta sobre el motivo principal por el cual el/la estudiante llegó a ser mediador/a, cabe destacar que a un 33,3% se lo propuso un profesor/a, un 31% se presentó voluntario, a un 16,7% le parecía interesante y a un 12,7% se lo sugirió otro/a mediador/a.

Centrándonos en los ítems que valoran el perfil y papel del mediador/a (ítems 46 a 55), resulta interesante señalar como respuestas más positivas que el 82,5% del alumnado cree que su familia ha entendido su labor como mediador/a (ítem 55), al 82,2% les gusta ser mediadores/as porque sus compañeros/as confían en ellos/ellas para resolver sus conflictos (ítem 48) y el 85,1% opinan que tienen las características adecuadas para ser mediador/a (ítem 46). En cuanto a los ítems menos valorados, cabe resaltar que únicamente el 21,9% del alumnado se ha sentido criticado por ser mediador (ítem 54) y que solo el 28,9% encuentra como ventaja de la mediación el haber perdido horas de clase por ejercer esta función

(ítem 51). Por otra parte, un 42,9% del alumnado afirma que no participan en otras actividades escolares para mejorar la convivencia del centro y un 46,9% no se sienten más valorados por el profesorado (ítem 52). Las diferencias significativas entre las provincias estudiadas se reflejan en la *tabla II*, en donde se muestra una comparación de medias

Ítems	Valencia	Castellón	Sig. U Mann-Whitney
Ítem 56. Estoy satisfecho/a de ser mediador/a	3,32	3,89	,000
Ítem 57. Ser mediador/a me ha servido para participar de manera activa en el centro educativo	3,06	3,46	,017
Ítem 58. En los procesos de mediación he aprendido conocimientos que no se dan en las asignaturas	3,35	3,65	,043
Ítem 59. Ser mediador/a me ha ayudado a comprender el punto de vista de los demás	3,19	3,63	,005
Ítem 60. Ser mediador/a me ha ayudado a expresar mis sentimientos	2,75	2,91	,327
Ítem 61. Ser mediador/a me ha enseñado a escuchar mejor a los demás	3,13	3,57	,010
Ítem 62. Ser mediador/a me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	2,96	3,31	,038
Ítem 63. Gracias a ser mediador/a reflexiono en las diferentes formas en que un conflicto puede ser solucionado	3,15	3,74	,000
Ítem 64. Ser mediador/a me ha ayudado a ser más respetuoso/a con los demás	2,89	3,32	,017
Ítem 65. Después de la experiencia recomendaría a un/a amigo/a ser mediador/a	3,16	3,60	,011
66. 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	,024
Total de la valoración del hecho de ser mediador	3,10	3,51	0,001

Tabla III. Resultados de la valoración del hecho de ser mediador comparando entre Valencia y Castellón (Fuente: elaboración propia)

Finalmente, si pasamos al punto de valoración de la mediación por parte del mediador/a (ítems 56 al 66), quisiéramos destacar que el 92,8% 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 58); el 89,7% están satisfechos/as de serlo y el 87,2% admite que ser mediador/a le ha ayudado a comprender el punto de vista de los demás. Por otra parte, cabe señalar que el 83,4% recomendaría la experiencia de ser mediador/a a un amigo/a y está 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 (familia, grupos de amigos...). Si nos detenemos en ambas provincias, las diferencias significativas las encontramos en todos los ítems, tal y como mostramos en la *tabla III* y el *gráfico IV*.

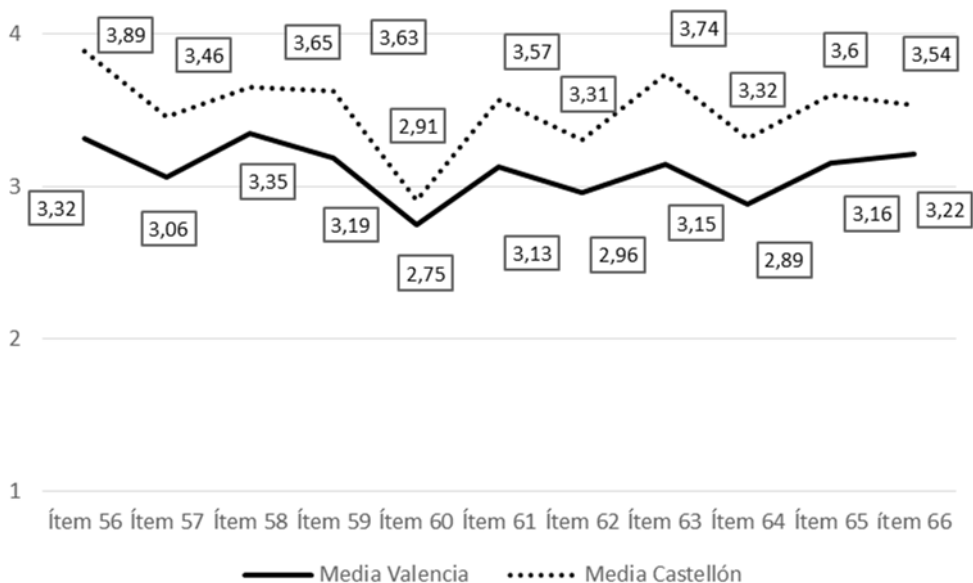


Gráfico IV. Diferencias de medias entre Valencia y Castellón respecto a la valoración del hecho de ser mediador.

(Fuente: elaboración propia)

5. Discusión, conclusiones y limitaciones

Conforme al primero de los objetivos planteados en esta investigación, conocer la valoración que el alumnado de secundaria otorga a la mediación escolar, comenzamos subrayando que la opinión del alumnado de secundaria participante es en general muy favorable.

Centrándonos de manera específica en la parte del cuestionario dirigida *a todo el alumnado*, se detecta, en primer lugar, que la mayoría se muestra muy de acuerdo con la utilidad de la mediación en el contexto escolar porque sirve para solucionar conflictos y, concretamente, para que éstos no desemboquen en situaciones graves y violentas. Según el estudio de Villanueva, Usó y Adrián (2013), podemos decir que la mediación se nos presenta como una estrategia preventiva a situaciones violentas. Así pues, hay un alto porcentaje que la recomendaría a otros y otras estudiantes. Dichos resultados también están en consonancia con los obtenidos en otras investigaciones (Cowie & Wallace, 2000; Grande, 2010; Ibarrola-García & Iriarte, 2014; Moral & Pérez, 2010; Torrego & Galán, 2008).

Por otra parte y respondiendo a nuestro segundo objetivo de buscar fortalezas y debilidades de la mediación, se destaca como punto fuerte la aportación de la mediación a la resolución de conflictos. No obstante, los datos obtenidos muestran que el grado de formación en mediación es bastante reducido y cuando examinamos quiénes recibe la formación, detectamos que es el alumnado mediador

el que suele recibir formación. Sería, por tanto, la escasa formación una de las debilidades detectadas. Ahora bien, si queremos contribuir a una cultura de mediación que genere un mejor clima de convivencia, se debería ofrecer formación general a todo el alumnado.

Asimismo, resulta llamativo que en los centros educativos de la provincia de Valencia sólo conozca el servicio de mediación de su centro el 59,4%. Coincidiendo con García-Longoria (2002), resulta fundamental que el alumnado esté informado del servicio de mediación de su centro para poder utilizarlo cuando lo necesite. Lógicamente que si algo no se conoce, las puntuaciones otorgadas a los diferentes ítems resultan más bajas. 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). Seguramente este dato influye en que las valoraciones son, en general, más positivas en Castellón que en Valencia. Así pues, de acuerdo con nuestro tercer objetivo de conocer si había diferencias entre las valoraciones de alumnado de Valencia y Castellón, podemos responder que sí se han detectado, ya que la satisfacción es mayor en la segunda provincia.

Aun así, los beneficios de la mediación, bajo el punto de vista del alumnado de ambas provincias, se hacen patentes en este estudio, mostrándose 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. Por consiguiente, aquí se abre un gran espacio de reflexión e investigación dirigido a determinar cómo resolver mediante la mediación cuestiones de disrupción, 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 repara”), que pondría en cuestionamiento las normas y culturas del centro sobre roles, espacios, tiempos y objetivos a alcanzar entre profesorado y alumnado. Por ello, 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.

Deteniéndonos en el *alumnado que ha acudido alguna vez a un proceso de mediación*, tan sólo aproximadamente un 20% ha utilizado el servicio de mediación en su centro, dato que llama la atención ya que los conflictos son frecuentes. Quizá el desconocimiento del servicio ya señalado pueda influir en esta realidad. Asimismo, resulta relevante que el 86% del alumnado sólo ha acudido a mediación de una a tres veces.

A la hora de señalar las fuentes del conflicto por las cuales se acudió a mediación, se advierte un predominio de las formas de agresión verbal, bien se trate de insultos, rumores o amenazas. Los desacuerdos y desavenencias sentimentales, muy presentes en la adolescencia, ocuparían un segundo lugar. Seguidamente, aparecen las formas de agresión física o peleas y, en mucha menor proporción, los conflictos basados en diferencias culturales. Estos datos apuntan claramente a la violencia directa, en sus distintas manifestaciones, como principal causa de conflictos entre adolescentes. 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 tales situaciones. Al respecto, cabe indicar que hay estudios que demuestran que la mediación escolar disminuye la agresividad (Jones, 2001) o la violencia verbal (Farell, Myer, & White, 2001).

Entre los motivos para ir a mediación, se detectan los de tipo reactivo, activo y proactivo. En el primer caso, vemos que hay alumnos y alumnas que optan por la mediación porque temen salir malparados de la intervención de las personas adultas en el conflicto, quieren evitar consecuencias negativas dentro del propio grupo de compañeros y compañeras, tienen miedo a que las cosas vayan a peor o se sienten deprimidos/as o quieren desahogarse. Otros chicos y chicas aducen razones de tipo pragmático, justificando su actuación por la necesidad de resolver el problema o, quizás, porque un docente les mandó a mediación o los propios mediadores insistieron en ello. Por otra parte, las actitudes más proactivas tienen que ver con la necesidad de justicia, el convencimiento de que las cosas se resuelven hablando, la necesidad de llegar a un acuerdo, el hecho de importarle la otra persona, etc. En este grupo encontraríamos a aquellas personas que comprenden que los conflictos forman parte natural de la vida y que, por ello, es necesario disponer de recursos que permitan gestionarlos de manera autónoma y constructiva. Finalmente, junto a estas razones, un grupo muy reducido confiesa haber ido a mediación para perder clase.

Asimismo, como puntos fuertes cabe destacar que la mediación es considerada por el alumnado de ambas provincias beneficiosa para la sociedad, volverían a utilizarla si tuvieran un problema para comprender mejor el punto de vista de los demás y la recomendarían. Ahora bien, aunque la difusión “boca-a-boca” es muy efectiva, su alcance es, ciertamente, reducido. Por ello, estudios como el que aquí se presenta, deberían contribuir a un mejor conocimiento de la mediación, avalado, ahora, por unos datos altamente favorables a su práctica en la escuela.

En cuanto a *los/as mediadores/as*, suele llamar la atención el hecho de que las chicas mediadoras sean aproximadamente el doble que los chicos. Por otra parte, pese a su gran disponibilidad, 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 provincias estudiadas, ya que en Castellón *los/as mediadores/as* tienen un papel más activo y participan en muchos más procesos que en Valencia. La frecuencia mayor de intervenciones del alumnado mediador puede, quizás, explicar las valoraciones igualmente más favorables en Castellón, con lo cual cabría preguntarse si funcionan mejor los programas que se extienden a un mayor número de mediadores o los que concentran la formación en pocos alumnos que se vuelven más expertos.

Los conflictos que median son los que ya habían señalado *los/as asistentes* a la mediación, abarcando agresiones verbales, físicas y desencuentros sentimentales y relacionales.

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 docentes o estudiantes del equipo de mediación. Además, muchos/as mediadores/as reconocen tener cualidades apropiadas para ejercer la mediación, se consideran personas pacíficas y valoran

positivamente que los/as compañeros/as confíen en ellos/as y que el profesorado reconozca su labor.

Por otra parte, 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, también sus familias comprenden el trabajo que realizan, 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.

En cuanto a los beneficios que la mediación aporta a los/as propios/as mediadores/as, las puntuaciones son muy altas en todos los ítems en ambas provincias, aunque de manera más elevada en Castellón. La mediación procura un aprendizaje valioso para ser persona y vivir con los demás y también proporciona herramientas prácticas que refuerzan estos aprendizajes y los hacen transferibles fuera del centro. Los beneficios que la mediación supone en las personas mediadoras son igualmente destacados en otros estudios (Cassinerio & Lane-Garon, 2006; Noaks & Noaks, 2009).

En definitiva y realizando una síntesis general, se ha reflejado que la mediación escolar es considerada ventajosa para el alumnado y una oportunidad que les facilita gestionar sus propios conflictos. No obstante, también cabe indicar que los beneficios mayores son destacados por los participantes directos, es decir por el alumnado mediador o personas que acudieron a solucionar sus conflictos. Esta situación es comprensible, ya que quienes experimentan la mediación escolar en primera persona son más capaces de detectar sus potencialidades educativas.

Con todo, a nuestro entender, la mediación es un recurso de notable utilidad educativa, dado que 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, para lo cual volvemos a reiterar como recomendación posible llevar a cabo acciones formativas dirigidas a toda la comunidad educativa. Esta es, junto con la falta de información, otra de las debilidades que más destacaríamos de nuestros resultados y, por tanto, un desafío en el que deberemos trabajar desde el ámbito educativo.

Finalmente, nos gustaría señalar que esta investigación está todavía en sus primeros momentos 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 percepciones de estudiantes de secundaria, así como diferencias entre ambas provincias estudiadas. Somos conscientes que se trata de un estudio de aproximación inicial al contexto y que para posteriores análisis deberemos ampliar la muestra, utilizar otros instrumentos de recogida de información junto con el cuestionario y considerar las valoraciones de más agentes

de la comunidad educativa para contrastar con las opiniones del alumnado, realizando así un estudio más global y combinado para el análisis de dichas potencialidades educativas de la mediación.

6. Referencias bibliográficas

- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. París: ESF.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro- Rosa Sensat.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Cassinerio, C., & 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
- Cowie, H., & Sharp, S. (1996). *Peer counselling in schools*. London: David Fulton Publishers.
- Cowie, H., & Wallace, P. (2000). *Peer support in action. From standing to standing by*. Londres: Sage Publications.
- Díaz-Aguado, M.J. (Coord.) (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Farell, A., Myer, A., & 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 García, I. (2008). Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. *Bordón*, 60(4), 137-150.
- 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., & López, R. (2010). *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia: Universitat de València.
- GARCÍA-RAGA, L., & 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., & López, R. (2014). La convivencia escolar y la construcción de la ciudadanía: balance retrospectivo y desafíos de futuro. *Bordón. Revista de pedagogía*, 66(2), 93-106.
- García-Raga, L.; Martínez, M.J., & 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., & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Qurriculum*, 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., & 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., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Nix, C., & Hale, C. (2007). Conflict within the structure of peer mediation: an examination of controlled confrontation in at risk-school. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(3), 327-348.
- Noaks, J., & Noaks, L. (2009). School-based peer mediation as a strategy for social inclusion. *Pastoral Care in Education*, 27(1), 53-61.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid: Morata.
- Ortega, R. (1997). El proyecto Sevilla Anti-Violencia Escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista de Educación*, 313, 143-158
- 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.
- Pulido, R., Martín-Seoane, G., & 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. doi: 10.6018/analesps.29.2.132601.
- Pulido, R., Martín-Seoane, G., Calderón-López, S., & 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), 375-392.
- Smith, P. (2003). *Violence in schools. The response in Europe*. London: Routledge Falmer.
- Torrego, J.C., & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual de formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Trianes, M.V. (1996). *Educación y Competencia Social. Un programa en el aula*. Málaga: Aljibe.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Turk, F., Kalender, A., Zengin, F., & Sevkin, B. (2010). The effects of Conflict Resolution and peer. *Journal Peace Education*, 7 (1), 33-45. doi: 10.1080/1740020090337092.
- Tuvilla, J. (2004). *Cultura de paz: fundamentos y claves educativas*. Bilbao: Desclée.
- Uranga, M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.
- Villanueva, L.; Usó, I., & Adrián, J.E. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 31 (2), 165-171.