

Ibarrola-García, Sara; Iriarte Redín, Concha

LA INFLUENCIA POSITIVA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE E  
INSTITUCIONAL: PERCEPCIONES DEL PROFESOR MEDIADOR

Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 17, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 367-  
384

Universidad de Granada  
Granada, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56726350022>



*Profesorado. Revista de Currículum y Formación  
de Profesorado,*

ISSN (Versión impresa): 1138-414X

[mgallego@ugr.es](mailto:mgallego@ugr.es)

Universidad de Granada

España



**VOL. 17, Nº 1 (enero-abril. 2013)**

ISSN 1138-414X (edición papel)

ISSN 1989-639X (edición electrónica)

Fecha de recepción 30/04/2012

Fecha de aceptación 26/11/2012

## LA INFLUENCIA POSITIVA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE E INSTITUCIONAL: PERCEPCIONES DEL PROFESOR MEDIADOR

*Positive influence of school mediation in teaching and institutional quality improvement: teacher mediator´s perceptions*



*Sara Ibarrola-García y Concha Iriarte Redín*

*Universidad de Navarra*

E-mail: [sigarcia@unav.es](mailto:sigarcia@unav.es), [ciriarte@unav.es](mailto:ciriarte@unav.es)

### Resumen:

*La mediación escolar se muestra como una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno. En el marco teórico de la mediación se recogen indicios que reflejan las virtualidades de la mediación escolar (Alzate, 2007; Binaburo, 2007; Boqué, 2002; Bell et al. 2002; Bodine y Crawford, 1998; Cavas, 2009; Casella, 2000; Cohen, 2005; De Diego y Guillén, 2008; Farrell, Myer, y White, 2001; Farré, 2006; Galán, Ruiz y Tórrego, 2008; Harris, 2005; Jones, 2004; Johnson et al. 1996; Otero, 2007; Revell y Arthur, 2007; Selfridge, 2004; Smith, Daunic, Millar y Robinson, 2002; Turnuklu, et al. 2010) y en este sentido analizamos las percepciones de una muestra de profesorado mediador (n=50) mediante un cuestionario elaborado ad hoc (autoras, 2012) que valora diversos aspectos referidos al aprendizaje emocional, sociocognitivo y moral producidos en el proceso de mediación escolar así como los efectos percibidos en la mejora de la convivencia del centro educativo.*

*En cuanto a los resultados, por un lado, el profesorado percibe mejoras personales sobre todo en el pensamiento reflexivo y la empatía. Por otro lado, en el centro educativo el profesorado destaca la labor preventiva de la mediación no sólo al contrarrestar educativamente dinámicas de conflicto sino al facilitarle recursos y habilidades concretas para afrontar situaciones diarias en el aula y mejorar la convivencia.*

**Palabras clave:** *mediación escolar; resolución de conflictos; aprendizaje socioafectivo; educación cívica.*

**Abstract:**

*School mediation is an educational strategy that intervenes in the conflict at the same time as preventing it, developing personal and interpersonal qualities and improving the environment. In the framework of school mediation evidence is collected which shows the potentialities of school mediation (Alzate, 2007; Binaburo, 2007; Boqué, 2002; Bell et al. 2002; Bodine and Crawford, 1998; Casella, 2000; Cavas, 2009; Cohen, 2005; De Diego and Guillén, 2008; Farrell, Myer and White, 2001; Farré, 2006; Galan and Torrego Ruiz, 2008, Harris 2005, Jones 2004, Johnson et al. 1996; Otero, 2007; Revell and Arthur, 2007; Selfridge, 2004; Smith, Daunic, Miller and Robinson, 2002; Turnuklu et al. 2010) and in this light we analyze perceptions of a sample of teacher mediators (n = 50) through a set of statements collected in a questionnaire prepared ad hoc (authors, 2012) that reflect various aspects related to possible emotional, cognitive and moral learning produced through school mediation as well as the perceived effects of improvement in school coexistence.*

*On the one hand, the teachers perceive personal improvements especially in reflective thinking and empathy. On the other, the teachers emphasize the preventive use of mediation in the school not only to counteract conflict dynamics in an educational way but also to provide resources and specific coping skills to face up to daily situations in the classroom.*

*Key words:* School mediation, conflict resolution, socioaffective learning, civic education.

## 1. Introducción

La mediación escolar es un procedimiento para resolver conflictos pero al mismo tiempo trata de generar en profesores/as y alumnos/as el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación, la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad. La mediación escolar -actualmente en plena expansión- contiene aspectos formativos afectivos y sociales, esto es, herramientas que atienden a las personas individualmente y a la institución en la que conviven.

En este sentido la mediación favorece la vinculación afectiva del alumnado con el colegio al establecer cauces participativos, interés en las relaciones interpersonales, proyectos comunes entre profesores/as y alumnos/as, atendiendo la diversidad y facilitando la gestión de las normas de disciplina. Se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, de pensar y actuar. Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en los centros (Monjas, 2007, p. 32) e incluso de conductas desadaptadas de profesores/as como el síndrome del profesor quemado (burn out) (Jennings y Greenberg, 2009; Trianes, Blanca, De la Morena, Infante y Raya, 2006). La existencia de un equipo de mediación en el centro se convierte en una instancia de intervención, formación y prevención en sí misma (Boqué, 2002; Tórrego, 2008) y en este sentido, el profesorado se convierte en núcleo fortalecedor de la convivencia en el centro por lo que resulta de gran interés conocer de qué manera percibe su implicación desde la práctica de la mediación escolar.

Los objetivos de este estudio son analizar: 1) las percepciones de los profesores/as mediadores/as acerca de la capacitación socioafectiva que han experimentado al realizar procesos de mediación y 2) también el impacto que éstos han tenido en el clima de convivencia del centro educativo. Nos centramos en la figura del profesorado mediador pues consideramos que dar visibilidad a las mejoras que perciben éstos puede suponer además la

progresiva sensibilización hacia estos temas y un reclamo para la incorporación de contenidos que faciliten la socialización de los alumnos y mejoren la convivencia.

## 2. Método

### *a) Participantes*

Del total de centros facilitados por la Asesoría de Convivencia del Gobierno de Navarra que, durante el muestreo inicial estaban participando en programas de mediación escolar, se seleccionaron aquéllos en los que el proceso de mediación formal llevaba activo al menos un año. No formaron parte de la muestra aquellos centros que no cumplían este requisito o las mediaciones eran muy informales o estaban formándose pero no habían llevado a cabo experiencias reales. En total 13 centros educativos conformaron la muestra aceptante por accesibilidad y el total de profesores/as mediadores/as que participaron en el estudio fueron 50, registrándose una mortalidad de 6 sujetos.

En cuanto a la distribución del profesorado mediador según el tipo de centro de secundaria, el 83.6% trabajan en centros de secundaria públicos y el 17.4% en centros privados. Según la edad, sólo el 6.5% son menores de 30 años, el 21.7% entre 31-40 años, el 45.7% entre 41-50 años y el 26.1% son mayores de 50 años. Según el sexo el 60.9% varones y el 39.1% mujeres. Respecto a los estudios previos, el 52.2% había realizado carreras relacionadas con la educación como magisterio, pedagogía, psicología, psicopedagogía y el 47.8% otras que no tenían que ver con la educación.

### *b) Instrumento*

Se utilizó un cuestionario para recoger la información en la muestra de profesorado mediador que fue elaborado ad hoc (autoras, 2012). Para ello partimos de los aspectos nucleares que justifican las virtualidades de la mediación en el marco teórico y de aquellas experiencias halladas ya evaluadas.

Se validó su contenido, se estudiaron sus características psicométricas y fue sometido tanto al juicio de expertos como a un estudio piloto (n=4). En cuanto a la fiabilidad, para analizar la correlación de los distintos elementos con el total de la escala se utilizó el método de consistencia interna aplicando el estadístico Alfa de Cronbach: 0.965. También hallamos índices muy aceptables de homogeneidad entre los ítems mediante el coeficiente de correlación de Pearson. De modo que su estructura está conformada por conjuntos conceptuales fiables que a modo de categoría sirven para organizar la información. La propuesta definitiva consta de 62 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert. Su estructura se detalla en la tabla 1.

Se complementó el análisis y la discusión de datos mediante 8 entrevistas de carácter semiestructurado y una duración de aproximadamente 45 minutos. Pareció conveniente mantener para las entrevistas los mismos bloques que articulaban el cuestionario ya que se podría matizar o profundizar sobre algunas cuestiones abordadas. La entrevista categoriza los siguientes aspectos nucleares: 1) La mediación en el contexto del colegio; 2) Beneficios de la mediación en el centro educativo; 3) El papel del profesor mediador; 4) Los procesos de

mediación; 5) El aprendizaje personal y; 6) Consejos para otros colegios que no tienen mediación o acaban de iniciarse en ella.

*c) Procedimiento*

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó el programa SPSS, versión 15. Se utilizaron distintos procedimientos estadísticos para realizar el estudio descriptivo de los ítems (medias y desviaciones típicas, por un lado, y frecuencias por el otro), las comparaciones entre grupos (t de student y ANOVA para pruebas paramétricas y U de Mann-Whitney) y las correlaciones entre factores (R de Pearson).

Todo ello se desarrolló a partir de un diseño transversal y no longitudinal porque se trata de describir una población en un momento dado. Si bien las opiniones pueden cambiar con el transcurso del tiempo, se pretende conocer cuál es el estado actual de la cuestión. Se consideró oportuno posponer las entrevistas a una fase final de la investigación ya que una vez recogidos los datos procedentes de los cuestionarios éstas podrían ser muy útiles para completar, matizar o aclarar algunas cuestiones, dudas, percepciones o impresiones obtenidas durante el proceso de recogida de datos.

Tabla 1. Estructura del cuestionario del profesor mediador

CUESTIONARIO PARA PROFESOR MEDIADOR		
Bloque 1 Datos de identificación del profesor mediador	Tipo de Centro	Ítem 1
	Edad	Ítem 2
	Sexo	Ítem 3
	Estudios previos	Ítem 4
	Área de docencia	Ítem 5
	Etapa docente	Ítem 6
	Experiencia laboral	Ítem 7
Bloque 2 Formación recibida para la mediación	Nº de cursos recibidos	Ítem 8
	Duración total de la formación	Ítem 9
	Contenidos de la formación	Ítem 10
	Valoración global de la formación inicial	Ítem 11
Bloque 3 Experiencia en mediación	Nº de procesos mediados	Ítem 12
	Motivo de la implicación en el equipo de mediación	Ítem 15
	Valoración del grado de implicación en el equipo	Ítem 17
Bloque 4	Atribución del origen de la mediación en el centro	Ítem 13

Expectativas iniciales en torno a la mediación	Actuación ante los conflictos de convivencia antes de ser mediador	Ítem 16
	Valoración cuantitativa de expectativas iniciales personales	Ítem 18
Bloque 5 Validez social	Percepción de la utilidad de la mediación a nivel personal	Ítem 14, 20, 28, 31
	Valoración cuantitativa de la satisfacción global personal con la mediación	Ítem 19
	Efectos de la mediación en la docencia del profesor mediador	Ítem 22
	Efectos de la mediación en el centro educativo	Ítem 23
	Diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de la mediación en el centro	Ítem 21, 24, 25, 26, 27, 29, 30
Bloque 6 Percepción de aprendizaje socioafectivo	Conjunto de aspectos referidos al posible aprendizaje emocional	Ítem 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44
	Conjunto de aspectos referidos al posible aprendizaje cognitivo	Ítem 45, 46, 47, 48, 49, 50
	Conjunto de aspectos referidos al posible aprendizaje moral	Ítem 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
OBSERVACIONES		

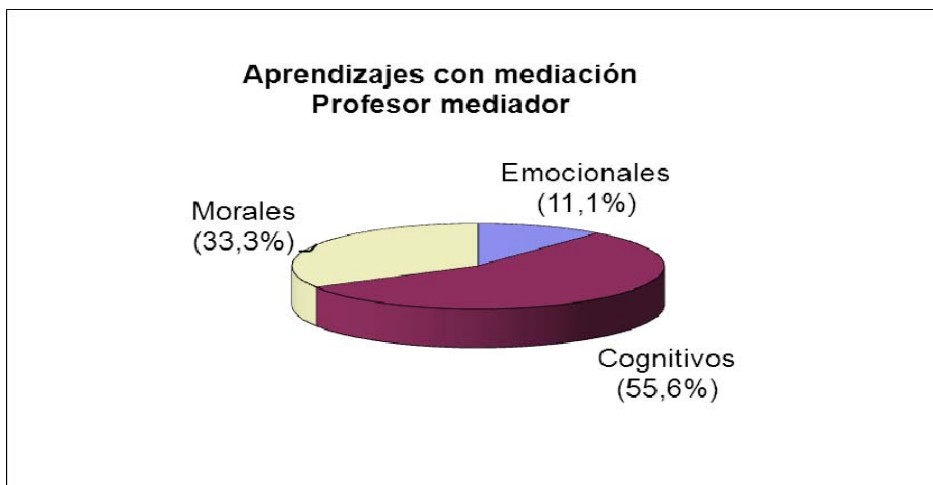
### 3. Resultados

A continuación, analizamos los principales resultados al hilo de las dos metas de esta investigación: primero, las mejoras emocionales, cognitivas y morales percibidas por el profesor y segundo, los efectos percibidos en la convivencia del centro educativo.

#### *1. La percepción de aprendizaje emocional, sociocognitivo y moral a través de la mediación según el profesor mediador*

Los profesores/as se identifican positivamente con los ítems ordinales adoptando las medias valores entre 3 y 5 de la escala tipo Likert. Puesto que interesa discriminar aquellos contenidos con los que más se identificaron se adopta un punto de corte en 3.7 para ordenar las puntuaciones de mayor a menor. Un primer aspecto llamativo es que la mayor parte de mejoras percibidas están relacionadas con aprendizajes sociocognitivos (55.6%) en primer lugar, morales (33.3%) en segundo lugar y emocionales (11.1%) en tercer lugar (figura 1).

Figura 1. Distribución de los ítems más puntuados



Los aprendizajes sociocognitivos se relacionan con la percepción del conflicto como una oportunidad de aprendizaje y mejora. Esto pasa por analizarlo de una manera global y objetiva, desarrollar un repertorio mayor de técnicas comunicativas y mejorar el pensamiento reflexivo sobre consecuencias y alternativas. Los aprendizajes morales tienen que ver con tomar conciencia de la parte de responsabilidad ante un conflicto (atribución de responsabilidad), la aceptación de los demás y el afrontamiento positivo de las diferencias (tolerancia), sentirse miembro del centro educativo (sentido de pertenencia), la búsqueda de soluciones justas, la discreción, la confiabilidad y la movilización hacia la construcción de un clima positivo. Por último, los aprendizajes emocionales se refieren principalmente al desarrollo de la empatía, de la autoconciencia y autorregulación de las emociones y la mejora de la expresión emocional y de la comunicación en las relaciones personales.

En la tabla 2 se puede observar de una manera más detallada el conjunto de indicadores y la descripción de los ítems relacionados con el bloque del cuestionario “percepción de aprendizaje socioafectivo”.

Tabla 2. Aspectos relacionados con el aprendizaje socioafectivo valorados en los cuestionarios

Bloque 6.	Indicador	Descripción del ítem	Nº ítem
Aspectos emocionales	Percepción de aumento de la empatía	La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás.	35
	Percepción de mejora de la expresión emocional	La mediación me ha ayudado a expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás.	36

	Percepción de aumento de la autoconciencia emocional	La mediación me ha ayudado a darme cuenta de cuáles son mis emociones negativas.	37
		La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto.	39
		La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que siento y lo que pienso y mis valores.	40
		La mediación me ha ayudado a reconocer emociones en los gestos, movimientos o expresiones de los demás.	41
	Percepción de mejora de la autorregulación emocional	La mediación me ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas (sus causas, consecuencias, intensidad o duración).	38
		La mediación ha aumentado mi paciencia ante los problemas.	42
	Aumento en la aportación de críticas constructivas	La mediación me ha ayudado a señalar a los demás si han actuado de forma injusta	43
	Percepción de mejora en la comunicación con los demás	La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	44
Aspectos sociocognitivos	Percepción positiva del conflicto	Antes veía el conflicto como algo negativo y ahora lo veo como una oportunidad para aprender	45
	Análisis del conflicto	Me paro a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal	46
	Pensamiento reflexivo-consecuencial	Me paro a pensar más en las consecuencias que tiene no actuar bien	47
	Reflexivo-alternativo	Me paro a pensar más en diferentes formas de solucionar un problema	48
	Medios-fines	Me paro a pensar más si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía	49
	Técnicas comunicativas	Utilizo con más frecuencia "técnicas comunicativas"	50
Aspectos morales	Atribución de responsabilidad en el conflicto	La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos	51
	Tolerancia	Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	52
	Aumento del sentido de pertenencia al centro	Me siento más implicado en el día a día de mi colegio y especialmente en situaciones en las que puedo participar	53
	Desarrollo del sentido de justicia	Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto	54



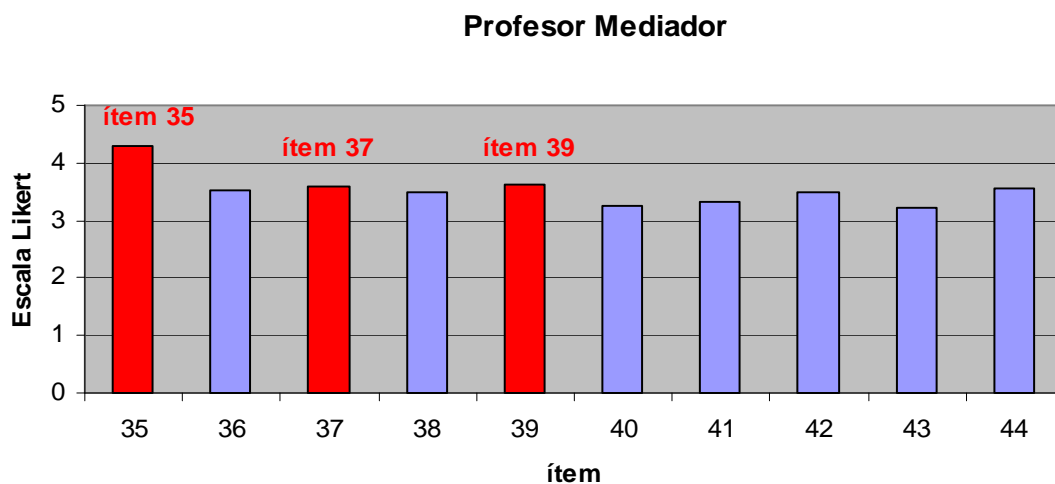
	Sentido de confidencialidad	Desde que soy mediador doy más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están	55
	Atribución de responsabilidad en la convivencia	Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia	56

1.a) La percepción de aprendizaje emocional

Al profesorado mediador la mediación le ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás (ítem 35,  $\bar{x} = 4.30$ ,  $s=0.553$ ). La empatía es el ítem que mantiene una diferencia en puntuación respecto al resto y, aparece reflejado, con independencia del grupo de edad, sexo, formación previa o años de experiencia laboral.

Después, los dos aspectos más valorados tienen que ver con la percepción de mejora de la autoconciencia emocional: darse cuenta de que las emociones influyen en la manera de comportarse (ítem 39,  $\bar{x} = 3.61$ ,  $s=1.085$ ) y darse cuenta de cuáles son las emociones negativas que experimentan (ítem 37,  $\bar{x} = 3.59$ ,  $s=0.983$ ). Se observa que la correlación es muy alta entre estos dos ítems alcanzando un índice de 0.88.

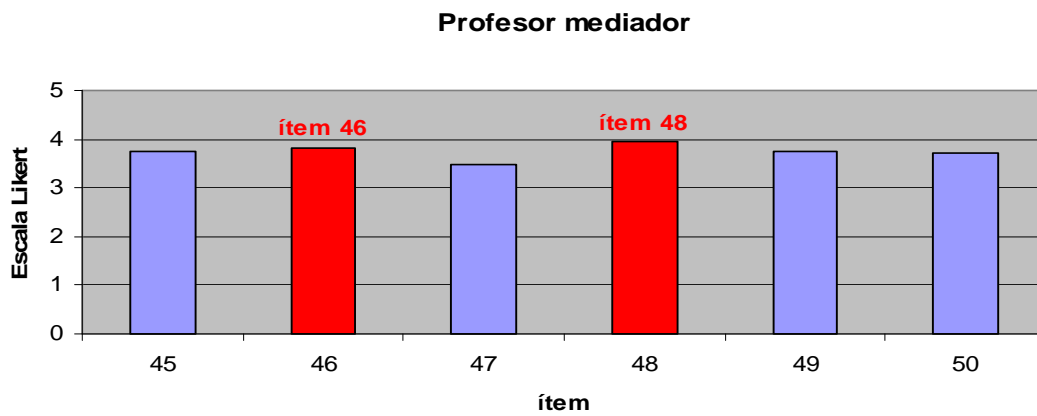
Figura 2. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje emocional



1.b) La percepción de aprendizaje sociocognitivo

Respecto a los elementos sociocognitivos, las medias obtenidas son altas (figura 3). Destaca especialmente la capacidad de la mediación para fomentar el pensamiento alternativo, es decir, puntúan alto la ayuda recibida de la mediación para -ante un conflicto- pararse a pensar más en diferentes formas de solucionarlo (ítem 48,  $\bar{x} = 3.96$ ,  $s=0.893$ ). En segundo lugar los profesores/as sitúan el aprendizaje que ha supuesto analizar los conflictos sin dejarse llevar por su opinión personal pudiendo hacer análisis más objetivos (ítem 46,  $\bar{x} = 3.83$ ,  $s=0.877$ ).

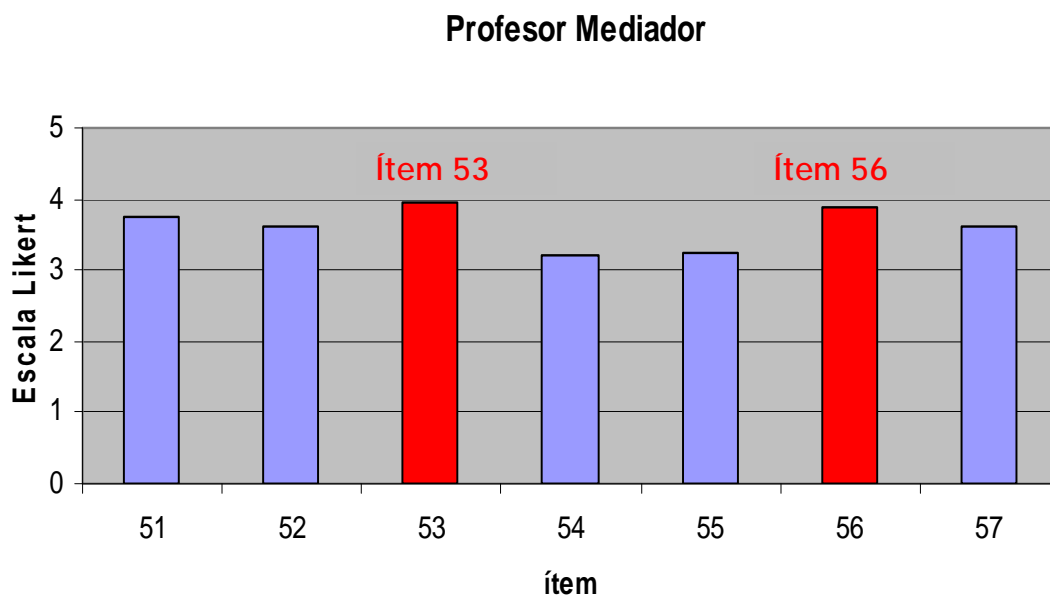
Figura 3. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje sociocognitivo



1.c) La percepción de aprendizaje moral

Los tres aspectos más valorados están relacionados con la contribución del profesor a su entorno en la mejora de la convivencia (figura 4). Los profesores/as mediadores se sienten más implicados en el día a día de su colegio y especialmente en situaciones en las que pueden participar (ítem 53,  $\bar{x}$  =3.96, s=0.942), dan más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia (ítem 56,  $\bar{x}$  =3.87, s=1.014) y a la responsabilidad que tienen en la solución de los conflictos (ítem 55,  $\bar{x}$  =3.76, s=1.015). En el caso de esta muestra de profesores/as el grado de implicación fue alto ( $\bar{x}$  =8.07) y se debió sobre todo a la inquietud o sensibilización personal con el tema (84.8%) y al compromiso con la educación integral de sus alumnos (65.2%). En un menor porcentaje fue debido a la propuesta de la dirección (32.6%) o porque le "tocó, fue algo circunstancial" (4.3%).

Figura 4. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje moral



Al observar qué ocurre con todas las medias en función de la edad de los profesores/as, su formación universitaria, el área de docencia, los años de experiencia o el sexo observamos lo siguiente:

- Se aprecia que la percepción de cambio intrapsíquico es mayor en los profesores más jóvenes, desciende en los profesores entre 31 y 40 años y de nuevo aumenta entre los que tienen 41 y 50 años. Aunque las diferencias son sólo significativas en algunos ítems, se refleja en general una actitud más crítica en este grupo de edad hacia la mediación.

- Las diferencias en las puntuaciones entre profesoras y profesores son prácticamente inapreciables. Tan sólo se observa que en los aspectos emocionales las mujeres valoraron más la capacidad de la mediación para darse cuenta de que las emociones influyen en el comportamiento y para expresar mejor las necesidades, sentimientos o emociones en relación con los demás. Por su parte los profesores varones destacaron sobre todo la ayuda de la mediación para darse cuenta de cuáles son las emociones negativas y para mejorar la comunicación con los demás.

- Los profesores/as cuya formación universitaria está relacionada con áreas distintas a la educación valoran más alto la ayuda de la mediación para darse cuenta de cuáles son sus emociones negativas y controlarlas mejor, así como para dar más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia (tabla 3).

- Se aprecia que el valor de los aprendizajes es mayor conforme aumentan los cursos o las horas de formación, logrando la puntuación más alta cuando son 4 o más cursos haciendo mediación o el curso de formación ha durado más de 40 horas pero no se encuentran diferencias significativas en los ítems. Tampoco se aprecian diferencias entre el grupo de mediadores noveles (entre 1-20 mediaciones) y el grupo de mediadores expertos (entre 21 y 40) siendo la diferencia de apenas unas décimas a favor de los expertos. El impacto inicial de la mediación es intenso.

Tabla 3. *Diferencias significativas en los ítems del profesor mediador según la especialización universitaria*

	Grupos	N	Medias	Prueba de Levene		Prueba T	
				F	Sig	T	Sig. (bilateral)
Autoconciencia de las emociones negativas	Educación	24	3.21	15.471	0.000	-2.683	0.1
	Otras áreas	22	4				
Autocontrol de las emociones negativas	Educación	24	3.21	2.446	0.125	-2.188	0.034
	Otras áreas	22	3.82				
Responsabilidad social	Educación	24	3.54	7.501	0.009	-2.424	0.02
	Otras áreas	22	4.24				

2. Percepciones del profesorado sobre la mejora de la convivencia en el centro educativo

En primer lugar, para conocer si los profesores/as mediadores/as perciben mejoras en la convivencia se analizó el ítem 23 -compuesto a su vez por 13 subítems (tabla 4)- que de manera muy específica aborda esta cuestión. Los profesores consideraron que sobre todo la mediación escolar había servido para solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves ( $\bar{x}$  =4.13) y para dar importancia en el centro a las relaciones personales y a cómo se solucionan los conflictos de convivencia ( $\bar{x}$  =4.02).

Tabla 4. Medias y desviaciones típicas en los ítems referidos a la validez social en el grupo de profesores mediadores

Bloque 5. Validez social.	Media	Desviación típica
Ítem 23. ¿Creo que la mediación en el centro educativo ha servido para...?		
Ítem 23 (3). Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	4.13	1.414
Ítem 23 (4). Dar más importancia en el centro a las relaciones personales y a cómo se solucionan los conflictos de convivencia	4.02	0.707
Ítem 23 (5). Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia	3.85	2.121
Ítem 23 (12). Percibo que los alumnos aceptan mejor sus diferencias entre ellos	3.85	1.414
Ítem 23 (9). Extender los principios de tolerancia, igualdad, empatía más allá de los círculos íntimos de los miembros del centro	3.71	0

Claro que si la presencia de conflictos en el centro es alta puede que tras la puesta en marcha de la mediación se aprecie una reducción visible en una primera fase. De hecho si ponemos en relación el ítem 23 (3) con el ítem 13 en el que los profesores señalan la razón por la que se puso en marcha el servicio de mediación en el centro, observamos que las puntuaciones son más altas cuando los profesores mediadores detectaron la necesidad de intervenir urgentemente ante algunos conflictos o veían en la mediación la vía para prevenir futuros conflictos. En cambio, la puntuación es más baja cuando se percibía un mal clima de convivencia, problemas de indisciplina y disrupción. Por otro lado, perciben que la mediación ha permitido llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de la convivencia ( $\bar{x}$  =3.85).

Por último, cabe resaltar que los profesores/as indican fijarse más en las necesidades socioemocionales de sus alumnos ( $\bar{x}$  =3.89, s=0.849). También cuando comentan una norma de funcionamiento y convivencia tratan, más que antes, de explicar su razón de ser ( $\bar{x}$  =3.85, s=0.0.868). La mediación ha mejorado su relación con los alumnos ( $\bar{x}$  =3.83, s=0.87), aprovechan más que antes el comportamiento inadecuado de los alumnos para clarificar y establecer los comportamientos deseables, las normas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento ( $\bar{x}$  =3.83, s=0.797) y aprovechan más el comportamiento inadecuado de los

alumnos fuera de clase para proporcionarles modos alternativos de solución de problemas ( $\bar{x}$  =3.78, s=0.987).

Al observar el ítem 22 -que tiene a su vez 12 subítems- todas las puntuaciones se sitúan por encima de 3 y llama la atención que esta vez son varias las que se sitúan por encima de 4 (“me identifiqué bastante”) (tabla 5).

Tabla 5. Medias y desviaciones típicas en el ítem 22 en el grupo de profesores mediadores

Bloque 5. Validez social. Ítem 22 “¿Creo que la mediación ha repercutido en mi trabajo en el colegio porque...?”	Media	Desviación típica
Ítem 22 (1). Me siento más capaz de gestionar las situaciones conflictivas	4.26	0.612
Ítem 22 (12). Ante un conflicto entre alumnos, intento que todas las personas implicadas se involucren más en la búsqueda de una solución	4.24	0.639
Ítem 22 (2). Ahora dispongo de más herramientas para gestionar situaciones para las cuales a menudo me faltaban recursos	4.2	0.778
Ítem 22 (4). Ahora intento reforzar más los comportamientos positivos de los alumnos	4.04	0.759
Ítem 22 (7). Intento más que antes fomentar un clima de convivencia donde los alumnos se sientan vinculados entre sí	4.04	0.815
Ítem 22 (6). Proporciono más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre temas relacionados con la convivencia	4.02	0.83
Ítem 22 (5). Me fijo más en las necesidades socioemocionales de mis alumnos	3.89	0.849
Ítem 22 (10). Cuando comento una norma de funcionamiento y convivencia trato más que antes de explicar su razón de ser	3.85	0.868
Ítem 22 (3). La mediación ha mejorado mi relación con los alumnos	3.83	0.877
Ítem 22 (9). Aprovecho más que antes el comportamiento inadecuado de los alumnos para clarificar y establecer los comportamientos deseables, las normas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento	3.83	0.797
Ítem 22 (8). Aprovecho más el comportamiento inadecuado de los alumnos fuera de clase para proporcionarles modos alternativos de solución de problemas	3.78	0.987

Concretamente, el acuerdo más alto de los profesores/as mediadores/as radica en el impacto que ha tenido la mediación a la hora de involucrarse en situaciones de conflicto: se sienten más capaces de gestionarlas ( $\bar{x}$  =4.26) e intentan que todas las personas implicadas en un conflicto se involucren más en la búsqueda de una solución ( $\bar{x}$  =4.24).

Curiosamente si comparamos el ítem más puntuado, el 22(1) con el ítem 16 en el que se le pregunta a los profesores que indiquen cómo actuaban ante los conflictos de convivencia antes de ser profesor mediador, observamos que la percepción de mejora es mayor en

aquellos profesores que indican que antes “no se entrometían porque creían que los conflictos eran cuestión de profesionales especializados como el orientador o de las familias” (87%), o en aquellos que “trataban de hablar con los alumnos para que cambiaran su forma de comportarse” (el 50%) frente a los que estaban más vinculados a una línea sancionadora “les reñían o recurrían al castigo como forma más efectiva de controlar los comportamientos más negativos” (10.9%).

También los profesores/as revelan disponer de más herramientas para gestionar situaciones -no necesariamente relacionadas con el conflicto- para las cuales a menudo les faltaban recursos ( $\bar{x}=4.2$ ).

La elevada puntuación en algunos ítems también gira en torno a la sensibilización sobre la convivencia y el desarrollo sociopersonal de sus alumnos en general y no sólo a situaciones conflictivas: los profesores mediadores intentan reforzar los comportamientos positivos de los alumnos ( $\bar{x}=4.04$ ), intentan -más que antes- fomentar un clima de convivencia donde los alumnos se sientan vinculados entre sí ( $\bar{x}=4.04$ ) y proporcionan más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre temas relacionados con la convivencia ( $\bar{x}=4.02$ ).

La satisfacción global del profesorado mediador tras haber participado en mediación es alta ( $\bar{x}=8.3$  sobre 10,  $s=1.190$ ). Afirman que lo que han aprendido en mediación es muy útil y les sirve en otras situaciones de su vida ( $\bar{x}=4.07$ ). En concreto el 73.9% pone en práctica las habilidades aprendidas en otras situaciones de la vida escolar, en sus clases también lo hace el 73.9%, en casa o en las relaciones familiares el 76.1% y por último, en situaciones de ocio y tiempo libre el 39.1%.

#### 4. Discusión

Por un lado, en relación al aprendizaje emocional, la empatía es el aspecto por excelencia en el que los profesores notan cambio en su actitud y comportamiento. Como recoge Selfridge (2004) en una evaluación de un programa de mediación llevada a cabo en Nueva York, el 86% de los profesores señalaron como una mejora clave que eran capaces de escuchar mejor a sus alumnos. Estos datos resaltan la autoconciencia emocional (de entre todos los elementos emocionales) como punto de partida para mejorar el proceso comunicativo y el autocontrol emocional. Cuando las emociones son negativas, confusas o intensas, tomar conciencia de cuáles son y de cómo están influyendo, es necesario para comenzar a expresar cómo se siente uno, qué es lo que piensa y desbloquear el proceso comunicativo.

Por otro lado, respecto al aprendizaje sociocognitivo, la mediación facilita la utilización de términos relacionados con la resolución de conflictos y las habilidades de solución de problemas tanto en los profesores como en los alumnos (Bodine y Crawford, 1998; Cohen, 2005). Concretamente el mediador, por ser quien se forma y se entrena en las habilidades necesarias, toma especial conciencia de su estilo personal de resolución de conflictos y aprende un esquema -las fases de la mediación- que exige explorar el problema y buscar abiertamente vías de solución. Así también lo reflejaron los testimonios de algunos profesores:

“A mí me ha supuesto la capacidad de analizar más los problemas, siguiendo las fases de la premediación y la mediación, y ponerse en el lugar del otro a la hora de analizar los problemas [...] La mediación está claro que te ayuda a analizar los problemas mirando desde varios puntos de vista” (Profesor mediador del Centro K)

“La mediación me ha servido para pensar que cuando hay un conflicto siempre subyace en el fondo algo que no se ve. Cuando algún alumno es agresivo o tiene un problema no te tienes que quedar en lo que ves sino ver más allá...” (Profesora mediadora del Centro E)

Además, respecto al aprendizaje moral, la mediación incide positivamente sobre la disposición del profesor hacia los temas de convivencia. Bien despierta un sentido cívico o simplemente aporta un motivo para ejercitarlo. Precisamente, fomentar la participación y la responsabilidad para con uno mismo y para con los demás en la convivencia, es condición sine qua non para el logro de la cultura de convivencia cívica y pacífica.

Al analizar las percepciones de mejora de la convivencia en el centro educativo, la mediación escolar queda asociada inherente al conflicto pero desde una perspectiva preventiva -evitar su escalada- y proactiva -educar para la convivencia-. Precisamente Turkuklu et al. (2010b) llegan a la misma conclusión de que la mediación previene conflictos interpersonales más serios o graves (p.78) tras recoger datos a través de encuestas de 253 mediaciones entre iguales. Hay estudios que demuestran que la mediación escolar disminuye el número de sanciones (Bell et al., 2002; Harris, 2005; Ramos, 2010) e incluso la agresividad (Jones, 2001) o la violencia verbal (no tanto física) (Farrel et al., 2001). A modo de ejemplo, Galán et al. (2008, p.64) aprecian una mejoría en todo tipo de conflictos y especialmente en los más graves (agresión física directa, actos vandálicos, amenazas...) a pesar de que “los datos numéricos disponibles no permiten constatar una reducción automática y generalizada del número de conductas violentas” (p.69). Por esta razón resaltamos que la importancia de la mediación no ha de estar tanto en cuánto se reducen sino por qué y cómo disminuyen los conflictos. La mediación escolar -tal como se desprende de estos datos- reduciría la violencia escolar en la medida en que cataliza situaciones de conflicto y aporta herramientas educativas para gestionarlo en el futuro.

“Yo aprecio que este año la convivencia está mejor en general. Las medidas disciplinarias que se han aplicado según el proceso conciliador creo que han influido posteriormente” (Profesor mediador del Centro K)

“Porque desde otro punto de vista, el tema de la mediación ha generado que tendamos a utilizar medidas educativas casi siempre más que sancionadoras en el sentido de expulsiones y tal” (Profesora mediadora del Centro G)

De todo el análisis realizado podemos destacar, en una línea similar a otros resultados (Galán et al., 2008, p.62), el impacto que el profesor percibe sobre su desarrollo profesional. Sobre todo en este estudio es mayor el cambio en los profesores que adoptaban una postura pasiva o activa-proactiva. Están más alejados aquellos que adoptaban una postura focalizada en el castigo. Esto pone en evidencia que la actitud reactiva en un modelo punitivo-sancionador condiciona la mejora de la convivencia.

Algunos estudios como el de Smith et al. (2002) ya ponían de manifiesto que tras la formación de los profesores, los propios alumnos sentían que aquéllos, se habían abierto a escuchar sus opiniones, incluso cuando no estaban de acuerdo con ellos. Se muestran a continuación algunos ejemplos en este sentido:

“Yo noto que muchos chicos tienden a contarte cosas, problemas y demás a raíz de hacer intervenciones... y con los tutores igual...se va generando esa confianza con el adulto para que te ayude a resolver algo... Ellos llegan a pedirte. Lo cual quiere decir que ellos consideran que sirve y es importante (...) (Profesora mediadora del Centro G)

“Con los alumnos con los que he mediado parece que hay una relación distinta. Hay como más urdimbre. Cualquier cosa que les pasa tienen más confianza y vienen y te cuentan y se desahogan...Tenemos un poco esa tendencia a estar ahí, a ponernos ahí... (Profesora mediadora del Centro E)

“En la docencia me ha servido para volver a hacer análisis sobre algunas cuestiones del funcionamiento en el aula (...) analizas de una forma menos visceral o más poliédrica” (Profesor del Centro K)

“La mediación me ha servido a la hora de ejercer un control sobre la clase, ya no es un control sobre el grito, sino respeto cada una de las opciones dándole espacio al otro desde el que pueda expresarse... en el plano de la tutoría te da ciertas herramientas a la hora de manejar un grupo (...) tienes esa capacidad de reflexión...” (Profesor mediador del Centro B)

“Los que estamos en el grupo de mediación intentamos intervenir sin llegar a un proceso ni mucho menos de mediación, simplemente pequeñas conversaciones con ellos. Ese seguimiento un poco circunstancial que te juntas en el pasillo con los chicos y comentas cómo vas. Y el hecho de que les estés recordando, ten cuidado, les hace sentirse más protegidos, más importantes...sienten que tú te preocupas por ellos. Yo creo que eso ya es muy positivo y les estimula a superar el problema” (Profesora mediadora del Centro E)

Si bien Smith et al. (2002) observaron, en una muestra de alumnos compuesta por 85 mediadores y 85 alumnos de grupo de control en tres centros educativos, que los alumnos mediadores juzgaban más duramente a los profesores tras enseñarles éstos la importancia de las técnicas comunicativas y por tanto valoraban más negativamente la comunicación de los profesores con los alumnos. Los profesores mediadores a este respecto señalan en las entrevistas:

“Intentar que todo el mundo pueda expresarse, que nadie se quede solo, el intentar detectar esas cosas sí que es importante y en ese sentido sí que ahora lo intento” (Profesor mediador del Centro B)

“Personalmente, y en general, a valorar más a las otras personas, cada uno a su manera, a ver el lado más bueno o más positivo, a sacar algo mejor de él...a mí a eso me ha ayudado” (Profesora mediadora del Centro E)

“Para el profesor es otra forma de ver a los alumnos, más personal, que muchas veces no tenemos esa oportunidad y al trabajar más la parte emocional hay cosas que te sirven para tu vida cotidiana. Es una parte de formación importante que ha estado un poco al margen. (Profesor mediador del Centro J)

Conviene resaltar que los efectos positivos de la mediación se deben tanto al proceso en sí, como al entrenamiento necesario para llevar a cabo el proceso (Casella, 2000). Dicho de otra forma, el conjunto de las fases que configuran el proceso de la mediación toman forma en la medida en que se ponen en marcha un conjunto de actitudes y habilidades comunicativas, afectivas y cognitivas, sin las cuales difícilmente se puede llevar a cabo el proceso con éxito. De hecho, en esta muestra concreta, el 50% de los profesores mediadores participantes habían recibido más de 40 horas de formación. En este estudio contamos con un porcentaje de profesores cuya preparación no sólo ha sido suficiente sino también completa al abordar los siguientes contenidos y procedimientos: “el proceso de la mediación” (97.8%),



“la comunicación con los demás” (95.7%), “la expresión de emociones y sentimientos” (91.3%), “la resolución de conflictos” (95.7%), “dinámicas de grupos” (71.7%), “rol-playings” (87%).

## 5. Conclusiones

Los profesores/as mediante la práctica de la mediación han percibido en este estudio nuevos aprendizajes de tipo socioemocional y moral como:

1.a) Una mejora de su empatía, este dato se extiende a todo el profesorado con independencia del grupo de edad, sexo, formación previa o años de experiencia laboral.

1.b) Una mayor autoconciencia emocional respecto a la influencia de las emociones en el comportamiento y del tipo de emociones negativas que se experimentan en las situaciones de conflicto y su interferencia en la comunicación interpersonal.

1.c) La percepción de que la mediación ha favorecido el pensamiento alternativo del profesorado aumentando la reflexión y la búsqueda variada de soluciones, así como el análisis de situaciones conflictivas al margen de posiciones personales.

1.d) Una mayor implicación del profesorado mediador en cuestiones relativas a aspectos cívicos y convivenciales en el centro educativo.

En lo relativo a los cambios percibidos por el profesorado en el clima de convivencia del centro a partir de la puesta en marcha de procesos de mediación, cabe destacar:

2.a) que los profesores han percibido que la mediación pone freno a la cadena ascendente del conflicto y evita situaciones más graves en este sentido.

2.b) que la mediación ha reactivado la importancia de educar para la convivencia y de cuidar en el centro las relaciones personales: el profesorado se fija más en las necesidades socioemocionales de sus alumnos, se comentan las normas de convivencia, se ha mejorado la relación con los alumnos, perciben sentirse más capaces de gestionar conflictos y ha aumentado su involucración en los mismos. Al mismo tiempo, el profesorado percibe que ahora refuerza más los comportamientos positivos de los alumnos y proporciona más dinámicas para trabajar aspectos relativos a la convivencia.

3) Por último, participar en procesos de mediación ha generado en el profesorado una alta satisfacción, comprobando que lo aprendido han podido generalizarlo a otras situaciones de la vida escolar, e incluso en sus relaciones familiares o de ocio y tiempo libre.

## Referencias bibliográficas

- Alzate Sáez de Heredia, R. (2007). La mediación en el ámbito escolar. En H. Soletto y M. Otero (Coords.), *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente* (pp. 318-330). Madrid: Tecnos.
- Bell, C. y Song, F. (2005). Emotions in the conflict process: an application of the cognitive appraisal model of emotions to conflict management. *The International Journal of Conflict Management*, 16 (1), 30-54.

- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Bodine, R. y Crawford, D. (1998). *Handbook of conflict resolution education: a guide to building quality programs in schools*. California: Jossey Bass Publishers.
- Boqué, C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades*. Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.
- Cavas, M.J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Información psicológica*, 95, 15-26.
- Cohen, R. (2005). *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, AZ: Good Year Books.
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2008) (2ª ed.). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- 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.
- Farré, S. (2006). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Galán González, A., Mas Ruiz, C. y Tórrego-Seijo, J.C. (2008). Convivencia en centros educativos: investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado. En J.C. Tórrego (Coord.), *El plan de convivencia: fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo* (pp. 45-94). Madrid: Alianza.
- Harris, R.D. (2005). Unlocking the learning potencial in peer mediation: an evaluation of peer mediation modelling and disputant learning. *Conflict Resolution Quarterly*, 23 (2), 141-161.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Jennings, P.A. y Greenberg, M.T. (2009). The prosocial classroom: teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcome. *Review of Educational Research*, 79(1), 491-525.
- Jones, T.S. (2001). *Evaluating your conflict resolution education program: a guide for educators and evaluators*. Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management.
- Lopez de Dicastillo, N., Iriarte, C. y González-Torres, M.C. (2008). *Competencia social y educación cívica*. Madrid: Síntesis.
- Monjas, M. I. (2007). *Cómo promover la convivencia: programa de asertividad y habilidades sociales (PAHS)*. Madrid: CEPE.
- Ortega, R. y Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar: estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Otero, M. (2007). Los modelos de la mediación. En H. Soletto y M. Otero (Coords.), *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente* (pp.158-171). Madrid: Tecnos.
- Ramos, M.J. (2010). La convivencia en un centro educativo: claves organizativas para su potenciación. *Avances*, 12. [Extraído el 20 de Junio de 2010 del sitio web de la Federación Asociación de Inspectores de educación: <http://www.adide.org/revista/>].
- Revell, L. y Arthur, J. (2007). Carácter education in schools and the education of teachers. *Journal of Moral Education*, 36 (1), 79-92.

- Smith, S., Daunic, A., Millar, M. y Robinson, T. (2002). Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle School: extending the process and outcome knowledge base. *Journal of Social Psychology*, 142 (5), 567-586.
- Tórrego Seijo, J.C. (Coord.) (2006). Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia. En J.C. Tórrego, *Modelo integrado de mejora de la convivencia* (pp. 11-26). Barcelona: Graó.
- Tórrego, J.C. (Coord.). (2008). *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su desarrollo*. Madrid: Alianza.
- Trianes, M.V., Blanca, M.J., De la Morena, L., Infante, L., Raya, S. (2006). Un cuestionario para evaluar el clima social del centro escolar. *Psicothema*, 18 (2), 272-277.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Turk, F., Kalender, A., Zengin, F. y Sevkin, B. (2010). The effects of Conflict Resolution and peer mediation training on Turkish Elementary school student's conflict resolution. *Journal of Peace Education*, 7 (1), 33-45.