



LOS ESTUDIANTES COMO MEDIADORES ESCOLARES. LA ASUNCIÓN DEL ROL

(Students mediators. The assumption of the role)

Marta Mozo Llusà

Profesora asociada del Departamento de Pedagogía Aplicada
Universidad Autónoma de Barcelona

Maria Carme Armengol Asparó

Profesora titular del Departamento de Pedagogía Aplicada
Universidad Autónoma de Barcelona

Resumen

Existen numerosos estudios relacionados con el proceso de implantación y funcionamiento de la mediación escolar pero es difícil encontrar literatura relacionada con las condiciones que influyen en la identificación del alumnado mediador con su rol. El objetivo del estudio es identificar los aspectos clave que intervienen en el proceso de formación del rol del alumnado mediador (tercero y cuarto de Educación Secundaria Obligatoria). Al final del artículo se presenta un decálogo dirigido a la coordinación de mediación, en este sentido. Utilizando el método de Estudio de Casos Múltiples (cinco centros de secundaria obligatoria de Cataluña), partiendo de la idea de que los factores que influyen en la identificación con el rol mediador son la autopercepción, la formación, la experiencia en mediación, el apoyo de los diferentes agentes y la organización del servicio. Se administra un cuestionario a todos los alumnos mediadores de los cinco centros y a los coordinadores de mediación y, se realiza un *focus group* con 10 alumnos mediadores para profundizar y contrastar los resultados iniciales.

Los resultados apuntan que el alumnado se siente mediador y desarrolla un sentimiento de pertenencia cuando pasan a formar parte del servicio. Se sienten seguros cuando compañeros y profesores reconocen su función mediadora. Destacan la figura del coordinador como la más importante en el proceso de identificación y, en el funcionamiento del servicio de mediación. Las conclusiones también presentan el decálogo de aspectos que deben darse en los centros de educación secundaria obligatoria para potenciar la asunción del rol del alumnado mediador.

Palabras clave: alumnado mediador, diálogo, educación para la paz, mediación, solución de conflictos.

Abstract

There are many studies about the mediation and the implementation process of mediations, but is hard to find literature about the conditions that have influence in the

mediator's identification with his role. The objective of this study is identify the key conditions that are involved in the formation process of the mediator's role on the students of 3rd and 4th of Secondary Education. At the conclusions of this article a Decalogue is presented directed to the Coordinators of mediators, in this sense. The multiple case methods are used in this study (in the sample had participated 5 Secondary Schools from Catalonia). At the beginning of the study the factors that have influence in the mediator's identification with the mediator's role are the auto-perception, the training, the mediation experience, the support of different agents and the service's organization. To collect the information, a questionnaire was administered to all the Mediators Students and Coordinators of the mediation service of the five centers. Finally one focus group with 10 Mediators students was done to deepen and contrast on the beginning results.

The finally results suggest that the student feels himself mediator and develop a sense of belonging when he receives training and becomes part of the service. They feel safe and comfortable when their colleagues and teachers recognize to them their role like mediators. The students highlight the figure of the Service Coordinator and the functioning of the mediation service like the most important factors in the process of identifying themselves like mediators. At the conclusions is presented a conditions Decalogue that should be in the Secondary School to boost the assumption of the role of student mediator.

Keywords: conflict resolution, dialogue, education for peace, mediation, student mediation.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de la convivencia en nuestro país es uno de los temas emergentes en los centros educativos. Lo evidencia la proliferación, cada vez más abundante, de proyectos de convivencia y gestión dialogada de conflictos como, por ejemplo: la tutoría entre iguales, la mediación o proyectos de aprendizaje-servicio.

Estos proyectos nacen con un triple objetivo: reducir el número de conflictos presentes en los centros, mejorar la gestión de los mismos y promover el desarrollo de competencias sociales y personales entre el alumnado.

La mediación en el ámbito escolar de Cataluña se comenzó a implementar hace apenas dos décadas. En 2012, había 313 Institutos con el servicio de mediación implantado, un total de 5.430 alumnos formados por profesorado externo y más de 18.000 alumnos formados a través de materias curriculares en el propio centro educativo (Servei Escola i Família, 2012). Hasta que, en 2018 se publicó el Real Decreto 3/2018, de 12 de enero, que insta a los centros a actualizar y/o definir el proyecto de convivencia incluyendo metodologías de gestión dialogada de conflictos (especificando la mediación como una de ellas), los derechos y los deberes del alumnado y del centro en materia de convivencia.

El punto de partida de la investigación entiende la mediación como algo más que una herramienta de gestión de conflictos. No se centra únicamente en el aquí y ahora sino que aspira a potenciar la relación y la convivencia en el futuro. Este cambio de perspectiva facilita la apertura de puentes de diálogo y contribuye a mejorar la relación entre las personas y en base a los intereses de los implicados.

El objetivo del estudio es identificar las condiciones clave que intervienen en el proceso de formación del rol de mediador del alumnado de 3º y 4º de la ESO.

La consecución del objetivo precisa conocer las percepciones del alumnado mediador respecto a su identificación con el rol, la formación inicial y continua que han recibido y la valoración que de ella hacen. También será necesario:

- Analizar algunos aspectos organizativos del servicio de mediación (¿cómo se llevan a cabo las mediaciones, ¿qué difusión se realiza? y ¿cómo se ejecuta la supervisión por parte del coordinador del servicio?);
- Conocer la percepción del alumnado mediador respecto a la mediación que realizan otros agentes educativos;
- Identificar los aspectos que el propio alumnado cree que contribuirían a mejorar su práctica mediadora.

2. CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ESCOLAR

En el ámbito escolar, las faltas cometidas por el alumnado se clasifican de diferente forma según se atiende a la gravedad (clasificación de faltas leves y graves, según la Generalitat, 2013) o a la tipología de conflictos que podemos encontrar en el aula (disrupción, absentismo, agresiones de estudiantes al profesorado, agresiones del profesorado al alumnado, vandalismo y maltrato entre iguales, según Escámez et al., 2007). Estas faltas pueden gestionarse de diferentes formas en función de la gravedad, la filosofía y la normativa del centro.

El rol que el alumnado asume en la gestión del conflicto es uno de los aspectos a tener en cuenta a la hora de decidir cómo se gestiona. De acuerdo con Arellano (2007), creemos que se debe huir de las estructuras piramidales, donde el alumnado no participa en la gestión de los conflictos, si consideramos que su participación en el funcionamiento de la escuela es necesaria para aprender a ser ciudadanos democráticos (Sánchez, 2013).

La mediación es uno de los mecanismos de gestión de conflictos que los centros educativos pueden utilizar para proporcionar mayor protagonismo al alumnado en la mejora de la gestión de la convivencia y, a su vez, potenciar aspectos educativos y de desarrollo de competencias curriculares. El Libro Blanco de la Mediación de Cataluña (Casanovas, Magre y Lauroba, 2010) define la mediación como una de las formas de resolución pacífica de conflictos, describiéndola como un proceso informal donde las partes se comprometen conjuntamente a buscar una solución aceptable, con la

asistencia de un tercero que actúa como facilitador de la comunicación y sin influir en la resolución. Es decir, el mediador ayuda a las partes a salir de sus posiciones rígidas iniciales, a buscar sus intereses reales y a trabajar para conseguir la fórmula 'win-win'.

Los valores y los procedimientos de la mediación escolar están basados en la cultura de la paz y en la gestión dialogada y democrática de los conflictos, que funcionan como una locomotora para las iniciativas relacionadas con la mejora de la convivencia del centro educativo (De Prada y López, 2008). La mediación ofrece una manera de afrontar los conflictos y de actuar preventivamente ante futuras situaciones, a través de los conocimientos y actitudes adquiridos y que aportan más recursos al alumnado en la gestión de próximos conflictos (Pérez, 2001).

El proceso de mediación en la escuela es similar al de los demás ámbitos, salvando algunas diferencias; por ejemplo, los agentes que ejercen la función mediadora pueden ser: un profesor, un profesor junto a un estudiante o dos estudiantes (mediación entre pares). La mediación entre pares consiste en que el propio alumnado ejerce la función mediadora de conflictos entre estudiantes bajo la fórmula de *comediación* (2 mediadores llevan el proceso). Este modelo tiene sentido en un contexto que forma a los estudiantes para ser más autónomos y donde se les reconoce como el centro del aprendizaje. Hay otros modelos, en que las familias o el PAS también pueden ejercer dicha función, aunque no son tan habituales.

Las fases del proceso de mediación escolar son (Departament d'Ensenyament, 2012):

- 1) Aceptación de la existencia de un problema o conflicto.
- 2) Encontrémonos. Las partes inician la mediación.
- 3) ¡Hablemos! Las partes explican su versión.
- 4) ¿Qué tenemos entre manos? Se pactan los intereses de cada parte.
- 5) Hacemos propuestas. Las partes han de formular propuestas.
- 6) El acuerdo. Se acuerda cuál es la mejor solución y se planifica como llevarla a cabo.
- 7) Seguimiento. Esta fase se realiza tan solo cuando así se pacta con las partes.

Siguen así vigentes los cuatro principios básicos (Cohen, 1995) que deben ser compartidos y asumidos por la comunidad educativa e integrados en el proyecto de mediación:

- El conflicto forma parte de la vida y puede ser una oportunidad de aprendizaje y de crecimiento personal.
- El aprendizaje de las habilidades para resolver conflictos es tan "educativo" y esencial para la vida como el aprendizaje de las materias curriculares.
- En muchas ocasiones, el alumnado puede resolver sus conflictos con ayuda de sus iguales de una forma igual o más efectiva que como lo harían con ayuda de sus adultos.
- Animar a los estudiantes a resolver sus conflictos de forma colaborativa es un método de prevención más efectivo que el castigo.

La forma utilizada para implementar el servicio de mediación en el centro educativo, la implicación de los diferentes agentes y los principios definidos en el proyecto educativo del centro, determinan parte del éxito de la mediación escolar. Las principales dificultades a considerar en el proceso de implementación del Servicio de Mediación son concretadas por Pulido et al. (2014) en las siguientes:

- Disponer de un número insuficiente de personas implicadas (en el caso de los estudiantes, se traduce en la necesidad de dedicar horas personales no lectivas).
- La formación inicial previa a la práctica de la mediación es escasa o inexistente.
- Falta de una coordinación interna.
- No disponer de un espacio propio para hacer reuniones de equipo o realizar las mediaciones
- No disponer de una relación explícita de los mediadores del centro, que facilite la gestión y aporte una mayor relevancia al proyecto.
- La inexistencia de coordinación con otros agentes educativos, que impide consensuar los principios y criterios que se relaciona con la mediación.
- Poca o nula difusión del funcionamiento del servicio de mediación en el centro educativo; por ejemplo, en relación a cuestiones claves relacionadas con: ¿cómo se solicita?, ¿quiénes son alumnos mediadores?, ¿cuánto dura el proceso? U otras similares.

En síntesis, el Servicio de Mediación escolar contribuye a consolidar una cultura del diálogo y de la paz, siendo necesaria la concienciación y sensibilización de la comunidad educativa a través de la difusión de las ventajas y potencialidades de la resolución pacífica de conflictos, la formación inicial y continua del alumnado, la implicación de la mayoría de la comunidad escolar y la renovación del personal del equipo de mediación. En relación a esta última recomendación, Madalena (2009) comenta que, para asegurar la continuidad del Servicio en el tiempo, es importante la renovación del personal teniendo en cuenta la movilidad del personal docente y la necesaria sustitución del alumnado al finalizar sus estudios.

3. MÉTODO

3.1. Muestra

El muestreo se realiza de forma intencional. La muestra la conforman 5 centros de Educación Secundaria Obligatoria por ser de fácil acceso y cumplir con los criterios establecidos: tener servicio de mediación, experiencia mínima de 4 años en mediación (para evitar los sesgos por falta de consolidación que Boqué (2004) establece en 3 años) y tener alumnado mediador en 3º y 4º de la ESO.

Tres de los centros son públicos y los otros dos son concertados.

Los centros que participan en el estudio realizan una media de 13,6 intervenciones al año, oscilando entre 4 y 28. La experiencia en el servicio de mediación varía entre 4 y 10 años. Finalmente, señalar que en el estudio participan 57 estudiantes mediadores (10 de ellos también participan en el *focus group*) y 5 coordinadores del servicio de mediación.

3.2. Objetivo del estudio

El estudio tiene el objetivo de:

Identificar los aspectos clave que intervienen en el proceso de formación del rol del alumnado mediador (tercero y cuarto de Educación Secundaria Obligatoria).

3.3. Instrumentos y procedimiento

Se trata de un estudio descriptivo de metodología mixta. Se pretende una primera aproximación a la realidad de la figura del alumnado mediador desde perspectivas diferentes. Por ello, se opta por un estudio de cariz de caso múltiple, que nos permite obtener unos resultados plurales que den respuesta y orientación a un mayor número de contextos educativos, sin pretender la generalización de los resultados.

Los instrumentos utilizados para la recogida de información, realizada en el curso 2016-17, son:

- Un cuestionario dirigido a alumnado mediador, validado por jueces 12 jueces de perfiles diferenciados (mediadores profesionales, investigadores con experiencia en el ámbito de mediación y coordinadores del servicio de mediación de un instituto).
- Una encuesta semiestructurada a los coordinadores del Servicio de mediación escolar.
- Un *focus group* con alumnado mediador para contrastar y profundizar en los resultados obtenidos a través de los cuestionarios.

Los datos cuantitativos corresponden a las respuestas obtenidas de los cuestionarios, que identifican las condiciones generales que ayudan a los alumnos a interiorizar su rol de mediador escolar. La información cualitativa se analiza de forma generalizada, es decir, se presta atención a los datos facilitados por el grupo en la entrevista grupal que aportan luz sobre los aspectos que ayudan a potenciar el desarrollo y asunción del rol de alumnado mediador y los obstáculos que se encuentran en la práctica.

Se parte de la idea (Fernández y Galán, 2010; Uranga, 1998; Torrego y Galán, 2008; Boqué, 2004; García et al., 2012) de que los aspectos a tener en cuenta en la implementación de la mediación son la autopercepción, la formación, la experiencia en mediación (número de casos en que han participado), el apoyo de los diferentes agentes, los cambios producidos en el día a día (a causa de su rol como mediador) y la

organización y difusión del servicio, entendiendo que actúan como condicionantes que influyen en la identificación con el rol de mediador.

Para analizar estos condicionantes, los ítems del cuestionario elaborado se organizan en base a 3 momentos diferenciados, basados en Torrego y Galán (2008) y Boqué (2004):

- La elección: información relacionada con la autopercepción de las propias habilidades para ser mediador y mantener relaciones sociales y con la identificación de los afectados con la decisión de formar parte del servicio de mediación.
- La formación: formación inicial y continua, analizando ¿qué?, ¿cómo? y ¿quién realiza la formación?
- La implementación: percepción que tienen los alumnos con respecto a los otros agentes mediadores, la organización del servicio de mediación en el centro educativo, la cantidad de casos que llegan al servicio, la experiencia en número de casos gestionados y los medios de difusión del servicio.

4. RESULTADOS

Se presentan los resultados organizados en 3 apartados. En primer lugar, se exponen los datos aportados por el alumnado; en segundo lugar, los datos aportados por los coordinadores del servicio de mediación; y, en tercer lugar, los datos obtenidos en el *focus group*.

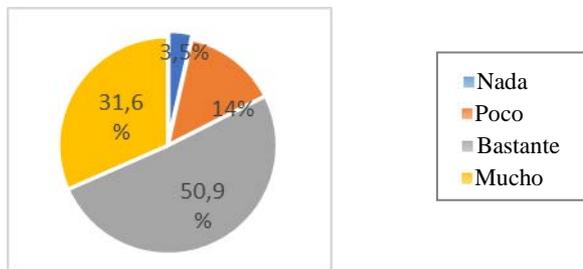
4.1. Datos aportados por el alumnado

El 40,4% de los estudiantes que respondieron al cuestionario son chicos y el 59,6% chicas, con edades comprendidas entre los 14 y los 17 años. La distribución de género desigual es debido a la diferencia en la representatividad de los propios servicios de mediación de los centros en que, a pesar de que algunos centros tienen una distribución de 50-50, en otros centros predominan las chicas.

Tres cuartas partes (75,4%) provienen de Institutos públicos y el 91,2% del total recibieron formación para ser alumno mediador a través del propio personal del centro. La mayoría de ellos (61,4%) está cursando tercero de la ESO y a pesar de tener formación y estar disponible para ello casi la mitad (46,43%) de los alumnos no ha participado todavía en ninguna mediación, un 17,86% ha participado en una, un 14,28% ha participado en 2, un 16,07% ha participado en 3 mediaciones y un 5,36% ha participado en 4 o más mediciones.

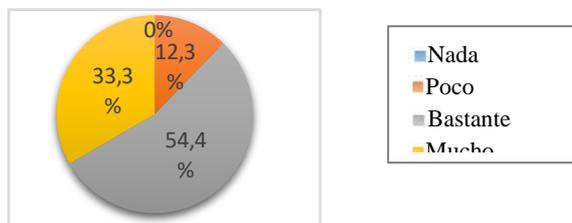
El 100% de los alumnos encuestados tienen la **autopercepción** de que la mediación es un medio efectivo para la solución de los conflictos y el 72% estima que la experiencia adquirida como mediador les será 'bastante' o 'muy' útil para su futuro. El 77,6% de los encuestados se sienten mucho o bastante mediadores y un 82,1% se siente mucho o bastante orgullosos de serlo. Más del 80% de los encuestados se siente preparado y cree tener las habilidades necesarias para mediar (ver gráficas 1 y 2)

GRÁFICO 1. Autopercepción: habilidades comunicativas



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2. Autopercepción: Confío en mis habilidades para mediar



Fuente: Elaboración propia

La tipología de la formación inicial es interna en cuatro de los centros, donde se realiza una materia trimestral o anual optativa en segundo de ESO y, en el quinto centro, es externa y está realizada por profesionales externos que imparten charlas y talleres. Las tipologías de formación continua más utilizadas son: asistencia anual a cursos externos, talleres internos impartidos por el profesorado mediador del centro, jornada anual de mediación junto con otros centros educativos y reuniones de equipo con el coordinador.

Un 43,9% del alumnado encuestado considera que es necesaria una formación más práctica tanto en la formación inicial como en la continua, un 33,3% afirma que la formación inicial que han recibido es suficiente, un 19,3% cree que es necesario continuar formándose cada año y un 3,5% afirma que es necesario hacer más mediaciones.

Al aplicar la Rho de Spearman para averiguar las posibles correlaciones existentes entre los ítems relacionados con la formación inicial encontramos las siguientes correlaciones significativas:

- Se observa una correlación moderada y significativa entre la tipología de formación inicial y el ítem 'me siento mediador' de .315* y una correlación

moderada de .342** entre la tipología de formación y el ítem relacionado con que el coordinador ayuda a los alumnos mediadores. Esta correlación significativa indica que la formación inicial interna (generalmente impartida por el coordinador) influye en que el alumnado mediador se sienta apoyado y ayudado por el coordinador, seguramente porque han adquirido mayor vínculo de confianza durante la formación.

- Se observa una correlación moderada entre la tipología de la formación impartida en el centro para formar a los mediadores y el número de años que lleva implementado el servicio (.461**) y una correlación moderada con respecto al número de alumnos mediadores que hay en el centro educativo (.446**). Esto podría indicar que los centros educativos tienden a impartir la formación inicial de forma interna a medida que aumenta el número del alumnado mediador y los años de implementación del servicio.
- Se observa una correlación moderada de .304* entre la formación y el número de años que lleva implementado el servicio, remarcando que cuántos más años lleva implementado el Servicio más formación continua se organiza. Seguramente, porque se detecta la necesidad de hacer un seguimiento y así se refuerzan los aspectos del proceso que están menos interiorizados y porque ya están establecidos los mecanismos para llevarlo a cabo.

Para analizar la **visión de los agentes**, se parte de la percepción de los alumnos mediadores con el objetivo de conocer los factores que influyen en la identificación con su rol. Al respecto, necesitamos preguntarnos sobre ¿qué creen que opinan los demás agentes?, para saber si esta visión les influye, careciendo de relevancia, en este caso, si las percepciones de los alumnos mediadores se ajustan o no a lo que piensan realmente los agentes (ver tabla I).

TABLA 1. Percepción que los alumnos mediadores tienen sobre la visión del resto de agentes sobre la mediación y su rol

	nada	poco	bastante	mucho
Crees que cuando hay un conflicto entre dos alumnos, los otros compañeros les recomiendan que acudan al servicio de mediación	16,4%	45,5%	23,6%	14,5%
Cuando hay una pelea entre dos alumnos, el profesorado les invita a que vayan al servicio de mediación	5,2%	19,3%	47,4%	28,1%
En general, todo el alumnado del instituto valora positivamente el servicio de mediación	14,0%	35,1%	42,1%	8,8%
Tu grupo de amigos del centro ve bien que seas mediador	3,5%	17,5%	43,9%	35,1%
El profesorado valora muy positivamente a los mediadores	3,6%	16,4%	45,5%	34,5%
Mi tutor valora como muy adecuado que forme parte del servicio de mediación	3,6%	9,1%	50,9%	36,4%
Mi familia está contenta de que sea mediador	0%	10,7%	55,4%	33,9%
El coordinador de mediación confía en mi tarea de mediador	1,8%	12,5%	57,1%	28,6%

Fuente: Elaboración propia

La Rho de Spearman nos permite averiguar las posibles correlaciones entre la visión de los amigos, la familia y el coordinador del servicio. Las que han resultado significativas son las siguientes:

- El ítem “valoro muy positivamente ser mediador” correlaciona significativamente de manera moderada con los ítems: “mi familia está contenta de que forme parte del servicio de mediación” (.340*), “mis amigos del IES ven bien que sea mediador” (.317*) y con “el coordinador del servicio de mediación confía en mi tarea como mediador” (.350**). Se observa que hay una relación significativa entre la percepción de los otros agentes (la valoración de mi tarea por parte del coordinador, la valoración de la familia y la de los amigos) y la propia valoración de las habilidades como mediador, aunque la correlación sea moderada.
- En relación a la percepción entre la visión de los diferentes agentes, se identifica una correlación moderada pero significativa entre el apoyo de los amigos del IES y el apoyo familiar en la decisión de formar parte del servicio de mediación (.457**) y una correlación débil pero significativa entre al apoyo de los amigos del IES y la confianza del coordinador en el mediador (.295*).
- La correlación es moderadamente significativa (.387**) entre los ítems “Mi tutor encuentra muy adecuado que forme parte del Servicio de Mediación” y ‘El coordinador del Servicio confía en mi tarea como mediador’.
- No existen correlaciones significativas entre la aprobación del tutor y la valoración positiva del profesorado respecto de la tarea de los mediadores con respecto al número de años del servicio de mediación en el centro educativo.
- Se identifica una correlación moderada y significativa (.420**) entre el apoyo de la familia y que el coordinador del servicio confíe en su tarea como mediador.
- Por último, hay una correlación negativa entre la confianza del coordinador de mediación y el número de años que lleva implementado el servicio de mediación (-.290*), con el número de casos de mediación que gestionan al año (-.386**) y con el número de alumnos mediadores del IES (-.342**). La tendencia parece indicar que cuántos más años lleva implementado el servicio en el centro, más alumnos mediadores hay en el servicio. La confianza del coordinador hacia la tarea de los mediadores parece disminuir en estos casos, seguramente por el aumento de la gestión y la dificultad de planificar la formación y la tarea de todos los mediadores.

En la **organización del servicio de mediación**, se incluyen los datos relacionados con la difusión del servicio, los criterios de selección del alumnado a mediar en cada caso, las personas que realizan las mediaciones (las que se sientan en la mesa de mediación), la supervisión de los casos y el número de casos anual.

Respecto a la pregunta por los medios de difusión más utilizados (opción de respuesta múltiple), destinada a averiguar cuáles son los más visibles, las contestaciones fueron las siguientes. De los 57 estudiantes encuestados, el 71,9% afirma que se realiza

difusión en las horas de tutoría, el 52,6% afirma que se organizan charlas y se informa en las asambleas de alumnos y un 35,1% menciona el buzón de mediación. Tan solo el 28,1% de los estudiantes afirma que la difusión del servicio se realiza a través de la web o redes sociales del centro educativo, dato que sorprende dada la cotidianeidad con que los alumnos utilizan estas herramientas.

En general, los alumnos mediadores están de acuerdo con los criterios de selección que se utilizan para escoger a los estudiantes que mediarán en cada caso. Esta decisión la toma casi siempre el (80,7%) el coordinador del servicio, aunque, en algunos casos, también participan las partes (7%) o los alumnos mediadores (5,3%).

Respecto a quién se sienta en la mesa de mediación, un 40,4% de los estudiantes encuestados afirma hacer mediación entre pares y un 47,4% realizan mediación entre pares pero con la presencia del coordinador del servicio.

Los estudiantes se sienten preparados (52,6% bastante o muy preparado) para hacer una mediación solos, aunque el 91,2% prefieren mediar acompañados, en general, con otro compañero mediador.

TABLA 2. Percepción que los alumnos mediadores tienen en relación a la supervisión de los casos

	nada	poco	bastante	mucho
En el centro hay, hay conflictos en que podríamos intervenir, que no llegan al servicio de mediación	0%	18,2%	61,8%	20%
Hacemos seguimiento de todos los casos con el coordinador	1,8%	23,2%	39,3%	35,7%
Siempre hacemos seguimiento del cumplimiento de los acuerdos	5,6%	14,8%	48,1%	31,5%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla II, el alumnado mediador considera que hay conflictos en el instituto que se podrían gestionar a través del servicio de mediación pero que no llegan a éste. Desde el punto de vista de los actores, las causas pueden ser variadas: desconocimiento, falta de confianza, falta de difusión, etc. Asimismo, la mayoría de los mediadores escolares hacen seguimiento de los casos con el coordinador (dentro de la misma sesión o entre sesiones) y revisan que los acuerdos se lleven a cabo aportando una mayor calidad al proceso y pudiendo así valorar la eficacia y efectividad del mismo.

Al aplicar la Rho de Spearman a los ítems relacionados con la organización del servicio, encontramos las siguientes correlaciones significativas:

- Las tareas de seguimiento y supervisión por parte del coordinador correlacionan de forma moderada y significativa con el grado de confianza del coordinador en la tarea de los mediadores (.366**), sin observarse correlaciones relacionadas con la edad o el género de los alumnos

mediadores. Se observa una correlación moderada negativa de $-.423^{***}$ con el número de casos de mediación que se gestionan al año, lo que podría indicar que cuantos más casos se gestionen en el servicio de mediación, el coordinador dispone de menos tiempo para poder hacer el seguimiento.

- Cabe destacar también que, a mayor autopercepción de habilidades de los mediadores, más casos mediables perciben en el entorno (correlación moderada y significativa de $.337$). Esto podría ser debido a que cuánto más conocimiento se adquiere sobre una temática más opciones de aplicación se perciben en el entorno, debido a la motivación y las ganas de aplicar las estrategias adquiridas.
- El ítem “número de casos de mediación al año” correlacionado con los “medios de difusión utilizados” obtiene una correlación moderada de $.324^*$ con el medio “horas de tutoría”. Se puede decir, por tanto, que hay cierta relación entre la difusión que hacen los tutores y el número de casos que llegan al servicio.
- Se obtiene también una correlación moderada de $.347^{**}$ entre el número de casos que llegan al año y el número de años que lleva implementada la mediación. Es decir, cuántos más años lleva implementado el servicio, existe un mayor conocimiento y un mayor uso del servicio por parte del alumnado.
- Una correlación moderada-alta de $.580^{**}$ entre el número de casos y el número de alumnos mediadores que hay en el centro. Sería necesario profundizar más en éste aspecto para concluir si la correlación se debe a:
 - que los centros con más mediadores apuestan por la mediación y la incluyen en la gestión diaria del centro, realizando mayor difusión y, como consecuencia, hay más solicitudes de mediación.
 - que haya un mayor número de conflictos, precisa más alumnos mediadores.
- Una correlación alta negativa de $-.601^{**}$ entre el número de casos y la titularidad del centro, destacando cierta tendencia a que en los centros públicos se gestionan más casos de mediación que en los centros privados.

4.2. Datos aportados por los coordinadores del servicio

La información que se recoge a través de los coordinadores del servicio coincide, en general, a la ya manifestada por los alumnos, con algunos nuevos aportes. La **formación** realizada oscila entre las 30 y las 50 horas. Está formación se realiza de forma interna en los cinco centros analizados y en uno de ellos es impartida por mediadores profesionales o alumnos en prácticas. En todos los casos, afirman realizar formación continua: talleres o cursos impartidos en la zona, jornadas anuales de mediación inter o intracentro y reuniones internas de equipo.

El 100% de los coordinadores encuestados identifican la tarea del Servicio de Mediación Escolar como muy buena y positiva, entendiendo que la mediación ofrece un buen aprendizaje y contribuye a la adquisición de herramientas a los alumnos mediadores.

Los medios de difusión más utilizados en el servicio son: Información a través de las sesiones de tutoría (100% de los centros), dípticos informativos (80%) y charlas a las familias de alumnos en las reuniones de inicio de curso (60% de los casos).

Hay ciertas diferencias entre los dos informantes estudiados (alumnado y profesorado) que vale la pena resaltar en relación a los medios de difusión empleados en el servicio de mediación, seguramente debido a la importancia y visibilidad que tienen los diferentes medios para cada agente.

- El medio más accesible, para el alumnado, es la difusión que se realiza en las horas de tutoría (71,9%), las charlas o asambleas de alumnos (52,6%) y el buzón de mediación (35,1%). En cambio, el 100% de los coordinadores afirma que se hace difusión en las horas de tutoría, el 80% utiliza dípticos, el 60% el buzón de mediación y el 60% las charlas a familiares de alumnos.
- El 28,1% del alumnado afirma que se utiliza la web y las redes sociales (medio comentado sólo por uno de los coordinadores). Teniendo en cuenta que las tecnologías están presentes en todas partes (más aún en la adolescencia), potenciar la difusión a través de las redes sociales y la web podría contribuir al proceso de acercamiento a los alumnos.
- El 87,7% del alumnado no percibe el uso de los dípticos como un medio de difusión efectivo y, sin embargo, se utiliza en 4 de los centros (segundo medio más utilizado). Esto puede ser debido a que el alumnado no identifica la palabra 'díptico' con el medio usado o, que es un medio invisible para ellos. Sería interesante profundizar en este tema para invertir los esfuerzos y los recursos en sistemas más eficaces para el alumnado.

En opinión de los coordinadores del Servicio de Mediación, la visión de la mediación de los diferentes agentes educativos (cuerpo docente y dirección) es muy positiva. Tan solo en uno de los centros, cuando se les pregunta por la implicación del profesorado, se manifiesta que *“una parte del profesorado se muestra reticente pero acepta la intervención”*.

Las familias consideran que su integración es más complicada y no tienen clara cuáles serían las funciones o tareas de las familias en relación con el servicio. En uno de los centros afirman que las familias se muestran respetuosas con el servicio.

Los coordinadores opinan que el servicio de mediación es útil para el alumnado no mediador, aunque se utiliza poco debido a la falta de concienciación respecto de la importancia del servicio y de las oportunidades que les ofrece. A pesar de la difusión realizada, el alumnado no es consciente de la facilidad que existe para acceder al servicio. Tan solo uno de los coordinadores afirma que el alumnado no mediador tiene una buena visión del servicio y lo utiliza a menudo.

A continuación, se identifican los aspectos que, en opinión de los coordinadores, podrían mejorar el servicio incidiendo en la percepción del alumnado mediador y su grado de identificación con su rol:

- Concienciar del papel del alumnado mediador fuera de la mesa de mediación (mediación informal).
- Reconocer públicamente la tarea mediadora por medio, por ejemplo, de un acto de entrega de diplomas y el autoreconocimiento.
- Recibir apoyo y confianza por parte del coordinador del servicio.
- Participar en jornadas mediadoras entre centros, formación inicial y continua.
- Hacer una publicidad más vistosa en el centro, mejorando la difusión del servicio en el centro, la web y las redes sociales.
- Aumentar la implicación del profesorado novel con el servicio para poder garantizar la continuidad del mismo.
- Implicar a más de un coordinador en el servicio.

4.3. Datos recogidos a través del *focus group*

El *focus group* quedó conformado por 10 alumnos mediadores de uno de los centros educativos participantes. Respecto a la opinión del profesorado, familias y sus compañeros de su tarea como mediador, en general, creen que la percepción es buena, aunque afirman que no se utiliza todo el potencial que tiene el servicio. También comentan que los agentes utilizan la mediación para recriminar y que no siempre utilizan las técnicas de mediación en su día a día (discusiones con hermanos o padres). El alumnado mediador entiende que es diferente aplicar las técnicas a un tercero que en tu propia vida y comenta que los temas personales son más difíciles de gestionar: *Cuando estás en conflicto, a veces, se te mezcla todo y no actúas con las técnicas que tienes. Eso no lo entienden y te dicen que si has hecho el curso de mediación porque no lo utilizas. Pero, en ese momento no te sale por culpa de la rabia.*

En referencia al alumnado no mediador, perciben que la acogida es dispar: algunos lo utilizan y creen en la mediación y otros no creen en la mediación o desconocen el proceso. Comentando, por ejemplo: *La gente no sabe o no entiende que es la mediación. Tan sólo se explica que es la mediación, su definición, y nada más.* También afirman que algunos compañeros les dicen que ser mediador es una manera de perder tiempo de clase, situación que molesta y desmienten los mediadores alegando que las mediaciones y la formación las realizan en horario no lectivo (horas de patio y por las tardes).

Los alumnos mediadores creen que si sus compañeros conocieran que les ofrece la mediación y sus beneficios, utilizarían más el servicio. En este sentido hacen propuestas para difundir y potenciar el servicio de mediación:

- Dedicar tiempo, a lo largo del curso, a explicar bien a sus compañeros que es la mediación, el procedimiento que se utiliza y otros aspectos que les ayuden a entender su funcionamiento.
- Programar actividades de mediación como, por ejemplo, una representación teatral para que el alumnado pueda visualizar el proceso. En esta línea, comentan que *se trataría de escoger un conflicto que se dé bastantes veces en el cole (así es un conflicto que pasa seguro) y, que*

vean que es lo que hacemos y que nosotros no les diremos que han de hacer para solucionarlo.

La percepción que se tiene en relación al profesorado es parecida. Hay profesores que creen en la mediación y aconsejan al alumnado ir al servicio de mediación en caso de conflicto. En cambio, otros les llaman la atención si llegan 5 minutos tarde a clase por estar haciendo una mediación. Aunque manifiestan que, en general, tienen una visión positiva argumentando que, en caso contrario no se hubiera implantado el servicio.

El coordinador del servicio es visualizado como una persona cercana a los mediadores que les entiende y les escucha, que empatiza con ellos, que confía en ellos y un modelo a seguir para aprender a mediar (reconocen su *expertise*).

Piensan que las familias valoran el servicio de mediación de forma positiva porque aprenden habilidades a nivel personal y de ayuda a los otros en la gestión de los conflictos, aunque les molesta que utilicen frases como *¡pues vaya mediador!* en las discusiones de casa porque creen que *quitan valor a nuestra tarea y formación, olvidando que hemos estado dos años formándonos, dejando de hacer otras cosas. Ahora te lo echan en cara y te sientes mal.*

Los participantes en el *focus group* consideran que los ejercicios prácticos son la parte más importante de la formación, porque integran todos los contenidos y es donde pueden ver si realmente han entendido el proceso o no. Entienden que es importante la teoría pero destacan como necesario el realizar una mediación entera (seguida) para integrar todo el proceso.

Las mediaciones las realizan en forma de comediación (mediación entre pares) y, en algunas ocasiones, el coordinador les da soporte en la primera sesión. A partir de aquí, los alumnos realizan las mediaciones solamente con el soporte del coordinador entre sesiones. En general, esta fórmula les gusta porque creen que estar solos en la mediación favorece el que las partes puedan expresarse más libremente, evita posibles tensiones y ellos se sienten más seguros para actuar. No obstante, una parte de los asistentes prefiere que el coordinador esté siempre presente para ayudarlos si se equivocan, reconociendo su *expertise*.

Finalmente se recogen algunos de los aspectos que los participantes han destacado como aquellos que les ayudarían a sentirse más mediadores:

- respeto por parte de mis compañeros;
- tener un espacio fijo para los mediadores (reuniones, guardar documentación, mediar);
- separar la mediación en conflictos de las actitudes en conflictos propios;
- hacer encuentros con mediadores de otros institutos; y
- la elección de ser mediador ha de ser personal (los delegados de curso están obligados a formarse en mediación).

En el *focus group* se pidió a los participantes que ordenaran del 1 (más importante) al 10 (menos importante) los aspectos que influyen en la asunción de su rol de mediadores. La Tabla III recoge los resultados, teniendo en cuenta que Q1 al Q10 corresponde a la escala de valoración del 1 al 10 y, las filas corresponden a los diferentes aspectos influyentes. El número que aparece en la tabla es el total de respuestas recogidas para cada celda.

TABLA 3. Condiciones que contribuyen a la identificación con el rol

Aspectos \ Ordenación	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TOTAL
Formación	1	2	1	4	1	1	2	2	1	1	16
Práctica y experiencia	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	26
Mis habilidades	4	1	3	2	3	7	4	1	6	3	34
Difusión en la escuela	5	3	5	8	4	2	5	8	7	6	53
Apoyo del coordinador	6	5	4	10	5	5	7	4	5	4	55
Organización SME	3	6	6	1	6	4	8	9	8	5	56
Apoyo de la familia	8	7	8	6	8	6	6	5	4	9	67
Apoyo de los amigos	9	8	7	7	9	8	1	6	3	10	68
Apoyo del profesorado	10	9	9	5	10	9	9	7	9	8	85
Difusión fuera del IES	7	10	10	9	7	10	10	10	10	7	90

Fuente: Elaboración propia

La formación en mediación, la práctica o experiencia en la realización de mediaciones y la percepción sobre las propias habilidades, son las condiciones identificadas como más importantes. En segundo lugar y con una importancia media se señalan: la difusión dentro del centro, el apoyo del coordinador de mediación y la organización del servicio. Las tres condiciones identificadas como menos influyentes son: el apoyo de la familia, el apoyo de los amigos, la difusión fuera del centro y el apoyo del profesorado.

5. CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de los 5 casos analizados respondiendo al objetivo del estudio. Sin pretender generalizar, pueden ser de utilidad como orientaciones para los centros educativos que quieren implementar el servicio de mediación o introducir mejoras en el mismo.

Los factores de los que se parte en el proceso de identificación con el rol de mediador son: la autopercepción, la formación, el número de casos en que ha participado, el

apoyo de los demás agentes, los cambios introducidos en el día a día por pertenecer al servicio y la propia organización y difusión del servicio.

El alumnado mediador se siente mediador y confía en sus habilidades independientemente del número de mediaciones en las que ha participado. La asunción mejora con la formación específica y con su inclusión en el servicio de mediación, que contribuye a desarrollar el sentimiento de pertenencia.

La ligera diferencia (mayor en los hombres que en las mujeres) en la autopercepción de las habilidades y del sentimiento mediador se interpreta y relaciona con factores de la cultura escolar y social dominante.

El apoyo o no de los agentes (coordinador, profesorado, familia y compañeros) es otra de las condiciones que influye en la identificación con el rol. Los participantes afirman que, para ellos, es importante el reconocimiento de su rol como mediadores y aseguran que les ayuda a sentirse más seguros en el desarrollo de la tarea. La colaboración entre los distintos agentes, tanto en la derivación de casos como en el desarrollo de las tareas, entendemos es la base del éxito del servicio.

De entre todos los agentes, la figura del coordinador del servicio se destaca como la más importante en el proceso de identificación del rol y de la propia función del servicio (por encima de la familia, amigos o el resto del profesorado). Reconocen su *expertise* y lo perciben como un guía que les ayuda en su proceso de aprendizaje inicial y durante todo el camino.

La supervisión y seguimiento de los casos con el coordinador, además de otorgar un plus de calidad al servicio y a los aprendizajes, es otro factor que contribuye a la identificación con el rol, dando más seguridad a los mediadores en su tarea.

La difusión de la mediación y de sus beneficios es importante. Los medios que se estiman más adecuados para utilizar entre los adolescentes son las redes sociales y la web del centro educativo, ya que permiten hacer consultas de forma anónima. Otras opciones también válidas son las charlas o cursos de formación para padres y madres (para que actúen como preceptores desde casa) y la organización de representaciones teatrales por parte del servicio de mediación. La difusión se debería llevar a cabo también entre el profesorado para poder garantizar la continuidad del servicio, tal y como dice Madalena (2009). Igualmente, la concienciación de profesorado y de la comunidad educativa es un requisito previo (como también señalan Uranga, 1998; Boqué, 2004 y Torrego y Galán, 2008) para garantizar el éxito del servicio. Deben realizarse acciones de difusión durante el desarrollo del proyecto y tener en cuenta que el principal medio de difusión del servicio es a través de la tutoría.

Visibilizar el servicio de mediación puede contribuir a aumentar el número de casos así como el reconocimiento público y la valoración de la tarea de los mediadores.

Para finalizar, se presenta un decálogo de orientación dirigido a la coordinación de mediación escolar. El decálogo pretende visualizar los condicionantes que contribuyen a la identificación del rol de mediador del alumnado de la ESO:

- Crear un espacio propio para el servicio de mediación donde hacer reuniones, mediaciones y donde guardar el material del servicio.
- Realizar la formación inicial interna (en el propio centro) impartida por el coordinador del servicio con una duración de entre 30 y 50 horas.
- Potenciar la difusión del servicio de mediación a través de la web escolar y las redes sociales y organizar una representación anual de una mediación para dar a conocer el trabajo realizado.
- Aumentar la implicación del personal del centro. Dar más información sobre los beneficios de la mediación, el procedimiento y que casos son mediables.
- Potenciar las actividades prácticas y *role playing* en la formación inicial y continua de los mediadores para practicar las habilidades, lo que les proporciona seguridad y afianza sus conocimientos.
- Reconocimiento público a la tarea mediadora.
- Organizar intercambios y jornadas de trabajo con alumnado mediador de otros centros para intercambiar experiencias y afianzar el rol.
- Dar información a las familias sobre el servicio de mediación escolar y establecer puentes de colaboración. La familia puede actuar como agente derivador desde casa.
- El coordinador del servicio ha de creer en la mediación y apoyar y confiar en las habilidades del alumnado mediador.
- Potenciar y dar valor a las mediaciones informales. Es preciso, trabajar con el alumnado mediador la importancia de las tareas que pueden desarrollar fuera de la mesa de mediación.

6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y PROSPECTIVA DE FUTURA

Hay dos limitaciones que nos gustaría resaltar en relación con el estudio:

- Una vez aplicado el cuestionario, se observa que sería conveniente añadir la opción 'indiferente' o 'no lo sé' en algunos de los ítems, para permitir no responder cuando hay desconocimiento o falta de experiencia.
- Se considera interesante introducir en el estudio centros privados subvencionados, para analizar si se dan diferencias significativas en función de la titularidad del centro.

Superar algunas de las señaladas exige un estudio de réplica y ampliación con una muestra más grande de centros y territorios. También puede ser importante, analizar el perfil de los alumnos mediadores de la ESO, sus características personales y habilidades, con el doble objetivo de conocer las características personales del alumnado que ejerce como mediador en la ESO y elaborar un instrumento que facilite y guíe la formación de los mediadores en base a sus habilidades y así contribuir a mejorar la formación que reciben y potenciar la calidad de su tarea mediadora.

Bibliografía

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *ORBIS Ciencia humanas* 3(7), 23-45.
- Boqué, M.C. (2004). Mediación escolar: Unidos ante el conflicto. *Perspectiva CEP*, 8. Recuperado el 7 de abril de 2017, de <http://weib.caib.es/Formacio/distancia/Material/iguals/conflicto.pdf>
- Casanovas, P., Magre, J. Y Lauroba, M.E. (DIRS.) (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Barcelona: Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. Recuperado el 21 de febrero de 2017, de <http://www.llibreblancmediacio.com/phpfiles/public/lLibreBlancDownloadCounter.php>
- Cohen, R. (2005). *Students resolving conflict: Peer mediation in schools*. Tucson, Los Ángeles: Good Year Books.
- De Prada, J. y López, J.A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Documentación Social. *Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, (148), 99-116.
- Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. (2012). *Quadern de treball. Projecte de convivència: Mediació Escolar. Educació Secundària*. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de http://www.xtec.cat/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/ac2529b9-33af-460a-801a-4b9e39bafb8d/Quadern%20de%20treball%20PME_190413_DEFINITIU.pdf
- Escámez, J., García, R., Pérez, C. y Llopis, A. (2007). *El aprendizaje de valores y actitudes: teoría y práctica*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Fernández, J. y Galán, J. (2010). Caso de mediación escolar. Formación de mediadores escolares: Un proyecto en expansión. *Revista de Mediación* 3(6), 50-54.
- García, J., Giménez, O., González, M.B., Grund, M.V. y; Lara, B. (2012). *Mediación en la práctica: Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Programa Arce. Recuperado el 17 de febrero de 2017, de http://www.edu.xunta.es/centros/cfrcoruna/aulavirtual/file.php/125/Libro_Completo_BAJA2.pdf
- Generalitat de Catalunya (2013). *La mediació. Projecte de convivència i èxit educatiu*. Recuperado el 15 de abril de 2017, de <http://www.xtec.cat/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/8f9b3126-4e55-4c4f-9179-cb7aea216384/mediacio.pdf>
- Madalena, J.I. (2009). La implantació d'equips de mediació als centres de Secundària de la Comunitat Valenciana. En *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia* 2(2), 129-145.

- Pérez, C. (2001). Estrategias para la solución de conflictos en el aula. *Revista española de pedagogía*, 59(218), 143-156.
- Pulido, R., Calderón-López, S., Martín-Seoane, G. I y Lucas-Molina, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 375-392. Recuperado el 3 de marzo de 2017, de http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610
- Sánchez, J.F. (2013). Participación educativa y mediación escolar: Una nueva concepción en la escuela del siglo XXI. *Aposta. Revista de ciencias sociales*, (59), 1-28.
- Servei Escola i Família. (2012). *Informe sobre les Trobades d'alumnat, professorat i pares de centres mediadors de Catalunya*. Subdirecció General de Suport i Atenció a la Comunitat Educativa de la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa de la Generalitat de Catalunya. Recuperado el 21 de enero de 2017, de <http://www.xtec.cat/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/55be7f3c-9cdc-4053-b165-d7ff147a0a76/Informe%20sobre%20les%20trobades%20Mediacio.pdf>
- Torrego, J.C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, (347), 369-394.
- Uranga, M. (1998). Violencia en la escuela. Tratamiento de conflictos y mediación en la escuela. *Organización y gestión educativa*, (4), 44-46.