



# DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONAL Y SOCIOMORAL A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR ENTRE IGUALES EN EDUCACIÓN SECUNDARIA

Sara Ibarrola-García y Concha Iriarte Redín  
Universidad de Navarra

## RESUMEN

En este trabajo se muestra la Mediación entre iguales no sólo como una estrategia eficaz en la resolución de conflictos, como habitualmente se concibe, sino como una estrategia con capacidad formativa para alumnos mediados y mediadores así como de impacto positivo en la cultura de convivencia escolar. En este trabajo se ofrece un estudio objetivo que refrenda dicha efectividad. La muestra la constituyen el conjunto de centros educativos que tienen activo el sistema de mediación en la Comunidad Foral de Navarra en el momento en que se realiza esta investigación. Los datos fueron recogidos mediante cuestionarios aplicados a 33 alumnos mediadores y 23 alumnos mediados, con edades comprendidas entre los 13 y los 18 años ( $\bar{x} = 15,27$  y  $s = 1,543$ ). Los alumnos mediadores, principalmente, notan una mejora en variables relacionadas con la cognición social, mientras los alumnos mediados mejoran en la conciencia emocional y en la comunicación.

**PALABAS CLAVE:** mediación, solución de conflictos, competencia emocional, socialización, enseñanza secundaria.

## ABSTRACT

«Development of emotional and sociomoral skills through school mediation amongst peers in Secondary Education». This paper shows that Mediation amongst peers is not only an effective strategy for resolving conflicts, as is often believed, but also a way to train both mediated students and mediators, as well as having a positive impact on the mediation culture in schools. This paper offers an objective study which supports its effectiveness. The sample is made up by the group of educational centres which use the mediation system actively in the Chartered Community of Navarre at the time the research was conducted. The data was collected through questionnaires given to 33 mediating and 23 mediated students aged between 13 and 18 ( $\bar{x} = 15,27$  y  $s = 1,543$ ). The mediating students, especially, noticed an improvement in variables relating to social cognition, while the mediated students improved in their emotional conscience and communication.

**KEY WORDS:** mediation, conflict solution, affective development, socialization, secondary education.



Habitualmente la mediación escolar se asocia a la resolución de conflictos interpersonales, y se acota a las figuras del mediador y los alumnos mediados así como al proceso de comunicación que se establece entre ellos a través de un conjunto de fases preestablecidas. Sin embargo, ésta es una visión muy limitada de la mediación, ya que su efecto alcanza al conjunto del centro educativo, y las mejoras de los implicados no son sólo de carácter interpersonal sino también de carácter intrapsíquico.

De hecho, en una revisión teórica previa que realizamos se describe de qué manera, en qué medida y en qué aspectos concretos del proceso de la mediación escolar se puede favorecer el desarrollo emocional, sociocognitivo y moral (véase una breve síntesis en tabla 1).

TABLA 1. DESARROLLO DE COMPETENCIAS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN (EN IBARROLA-GARCÍA E IRIARTE, 2012)		
COMPETENCIA EMOCIONAL	COMPETENCIA SOCIOCOGNITIVA	COMPETENCIA MORAL
– Asertividad.	– Pensamiento de solución de problemas interpersonales.	– Respeto hacia los otros y reciprocidad.
– Autoconciencia emocional.	– Conocimiento acerca de la teoría de Resolución de Conflictos.	– Atribución de responsabilidad.
– Autorregulación emocional.	– Técnicas comunicativas.	– Razonamiento moral y toma de decisiones.
– Empatía.		

En concreto, si centramos estas competencias en alumnos mediados y mediadores, se puede señalar que respecto a los *alumnos mediadores*, la mediación escolar supone una experiencia transformadora ya que aumenta su comportamiento altruista (Cassineiro y Lane-Garon, 2006), el locus de control interno (Noaks y Noaks, 2009) y el liderazgo positivo (Terry y Gerber, 1997). Por su parte, los *alumnos mediados* quedan predisuestos, gracias a la mediación, para comprenderse mejor interna y mutuamente, para ver el conflicto de una manera nueva y positiva y también, como señalan Munné y Mac-Cragh (2006), la mediación hace un trabajo experiencial con ellos de cambio personal e interpersonal, mejorando la comprensión de los otros y del entorno.

Este carácter transformativo en el alumnado va afectando positiva y progresivamente a la convivencia, en cuanto ayuda a apreciar la importancia de las relaciones interpersonales, descubre oportunidades de crecimiento personal en las situaciones de conflicto, y desarrolla conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales para aprender a convivir (Boqué, 2007). De esta manera, el éxito de la mediación no radica tanto en llegar a acuerdos sino en provocar situaciones, crear contextos de relación y de aprendizaje socioemocional que de otra forma no se darían.

De hecho, la misma modalidad de mediación entre iguales tiene un valor añadido interesante de destacar. El hecho de que sea mediador un igual ejerce un impacto muy positivo sobre la mediación en el sentido de que los alumnos mediadores están mejor capacitados para conectar con sus iguales ya que lo hacen de forma diferente a los adultos (Bodine y Crawford, 1998; Boqué, 2007; Casella, 2000;



Cohen, 2005; Cowie y Fernández, 2006; Davidson, 2003; Fleccknoe, 2010; Nix y Hale, 2007; San Martín, 2003; Smith, Daunic, Millar y Robinson, 2002). Esto puede ser debido, como apunta Cohen (2005), a que ambos, mediador y mediado, se sitúan en las mismas condiciones evolutivas, y por tanto hacen el proceso a una edad más apropiada utilizando el lenguaje y las actitudes de los jóvenes. Además, los alumnos mediados perciben el proceso de la mediación como una forma de exponer sus problemas sin miedo y sin la autoridad de un adulto que esté juzgando su comportamiento, sus pensamientos o sus sentimientos. También, y dado que los conflictos pueden surgir y desarrollarse en múltiples escenarios del centro educativo y fuera de él, se ha considerado a los iguales especialmente capaces de detectar la violencia en edades más tempranas que los profesores y otros adultos (Cowie y Fernández, 2006).

A pesar de que teóricamente esta percepción de la mediación es educativa-mente muy interesante, en nuestro país aún no son muchas las evidencias empíricas que constaten este potencial de la mediación para el desarrollo de competencias personales y para la mejora del clima escolar. Una de las razones de esta falta de evidencias empíricas puede hallarse en las escasas evaluaciones de experiencias de mediación escolar (Torrego, 2008). La proliferación de programas en los centros educativos no ha ido unida a un seguimiento de éstos una vez iniciados, ni mucho menos a una evaluación sistemática de calidad. Unas veces la inmediatez con la que se quieren solucionar los conflictos y otras, la falta de herramientas de evaluación que aporten rigor metodológico, no ha favorecido la evaluación de los beneficios personales, esto es, las capacidades y habilidades aprendidas o el cambio de actitudes y de comportamientos realizados a través de la mediación.

## MÉTODO

### OBJETIVOS

Los objetivos de este estudio son analizar las percepciones de los alumnos mediadores y mediados acerca de: a) los aprendizajes emocionales, sociocognitivos y morales experimentados a través del proceso de la mediación y, b) el impacto percibido en la convivencia del centro educativo asociado a la mediación.

### PARTICIPANTES

En primer lugar, se procedió a la selección de los centros educativos participantes. Para ello se contó con la colaboración de la Asesoría de Convivencia del Gobierno de Navarra que facilitó el listado de los centros educativos navarros que habían recibido cursos de formación en mediación en los Centros de Apoyo al Profesorado, en total 23. Tras un primer contacto con la dirección y los responsables de mediación de cada centro, la muestra descendió a 13 dado que algunos de ellos, o bien no la habían puesto en práctica todavía o bien realizaban mediaciones muy



esporádicamente o sin la rigurosidad del proceso completo que requiere la mediación. Estos centros, lógicamente, no pudieron participar en el estudio. De los 13 restantes, sólo 7 contaban con un servicio de mediación entre iguales, en el resto de centros se utilizaba el modelo de mediación profesor-alumno. De esta manera, 7 centros —distribuidos a lo largo de toda la geografía Navarra— se ajustaban a los criterios que se habían marcado en esta investigación para formar parte de la muestra. Estos criterios son: 1) que el centro hubiera realizado al menos durante un año procesos formales de mediación y, 2) que el centro contara con un servicio de mediación entre iguales en ese período.

En segundo lugar, una vez seleccionados los centros, se procedió a seleccionar los alumnos mediados y mediadores quienes debían haber participado al menos en un proceso de mediación formal. De esta manera, la muestra aceptante por accesibilidad de alumnos queda conformada por el grupo de alumnos mediadores (n = 33) y por el grupo de alumnos mediados (n = 23). Este último, a pesar de ser el más numeroso en la muestra inicial, fue el que registró mayor mortalidad. Esto fue debido a que en algunos casos no se obtuvo la autorización de los padres para participar en el estudio, realizado en 2011, y en otros centros primó la confidencialidad, por lo que no convocaron a los alumnos mediados.

En las tablas 2 y 3 se indican la distribución de los alumnos mediadores y los alumnos mediados según el tipo de centro (p, público; c, concertado), edad y sexo (v, varón; m, mujer).

TABLA 2. CARACTERÍSTICAS DE LOS 33 ALUMNOS MEDIADORES

TIPO DE CENTRO		EDAD							SEXO	
P	C	<12	13	14	15	16	17	18 o +	V	M
63,9 %	36,4 %	0 %	6,1 %	12,1 %	33,3 %	15,2 %	15,2 %	18,2 %	48,5 %	51,5 %

TABLA 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS 23 ALUMNOS MEDIADOS

TIPO DE CENTRO		EDAD							SEXO	
P	C	<12	13	14	15	16	17	18 o +	V	M
65,2 %	34,8 %	0 %	26,1 %	26,1 %	26,1 %	8,7 %	13 %	0 %	65,2 %	34,8 %

## INSTRUMENTOS

Se utilizaron dos cuestionarios para la muestra de *alumnos mediadores* y *alumnos mediados* respectivamente que fueron elaborados *ad hoc* (Ibarrola-García e Iriarte, 2012). Para ello se partió del marco teórico de la mediación y de la revisión de experiencias ya evaluadas, especialmente en otros países (Bell y Song, 2005;

Bodine y Crawford, 1998; Casella, 2000; Cohen, 2005; Farrell, Meyer, y White, 2001; Galán, Ruiz y Torrego, 2008; Harris, 2005; Jones y Sandford, 2004; Johnson y Johnson, 1996; Selfridge, 2004; Smith *et al.*, 2002; Turnuklu *et al.*, 2010). Tras un detenido proceso de elaboración de los cuestionarios, se validó su contenido, se estudiaron sus características psicométricas y fueron sometidos al juicio de expertos y a un estudio piloto (n = 11).

La propuesta definitiva de cada cuestionario (63 ítems para el alumno mediador y 56 ítems para el alumno mediado) comparte la misma secuencia de dimensiones a evaluar<sup>1</sup>: Datos de identificación, formación recibida, experiencia en mediación, perfil personal, expectativas iniciales en torno a la mediación, validez social y percepción de aprendizaje socioafectivo. En las tablas 4 y 5 se puede ver el contenido de los ítems correspondientes a estas dos últimas dimensiones (validez social y percepción de aprendizaje socioafectivo) que son objeto del presente estudio.

TABLA 4. CONTENIDO DE ÍTEMS ORDINALES DE LA DIMENSIÓN «VALIDEZ SOCIAL» DE LOS CUESTIONARIOS: ALUMNO MEDIADOR Y ALUMNO MEDIADO

PERCEPCIÓN DE LA UTILIDAD DE LA MEDIACIÓN A NIVEL PERSONAL	
DIMENSIÓN 6. VALIDEZ SOCIAL	** En el cuestionario del <i>alumno mediador</i> :
	– Me siento satisfecho de ser mediador.
	– Ahora soy más paciente cuando tengo un problema para resolver y menos impulsivo.
	– Ha mejorado el ambiente de clase, me siento más cómodo en el grupo y esto me motiva más a aprender.
	– Los pasos para analizar y resolver los conflictos me sirven también para resolver problemas de algunas asignaturas.
	– He ido mejorando personalmente gracias a la mediación.
	**En el cuestionario del <i>alumno mediado</i> :
	– Estoy satisfecho de haber participado en mediación, ha merecido la pena.
	– Mi percepción del colegio es ahora más positiva.
	– Ahora soy más paciente cuando tengo un problema para resolver y menos impulsivo.
	– Ha mejorado el ambiente de clase, me siento más cómodo en el grupo y esto me motiva más a aprender.
	– Los pasos para analizar y resolver los conflictos me sirven también para resolver problemas de algunas asignaturas.
	– He ido mejorando personalmente gracias a la mediación.

continúa

<sup>1</sup> Los cuestionarios completos pueden consultarse en Ibarrola-García e Iriarte (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.



\*\* En el cuestionario del *alumno mediador*:

- Mi satisfacción global tras haber trabajado en mediación del 1 al 10.
- Me he dado cuenta de que en mi colegio se da importancia a que las personas nos llevemos bien y solucionemos bien los conflictos.
- La mediación ha funcionado bien en mi colegio.
- Los alumnos mediadores podemos ayudar a nuestros compañeros a solucionar los conflictos mejor que los adultos del colegio porque conectamos mejor con ellos (nos ven más cercanos, les entendemos mejor, utilizamos el mismo lenguaje...).
- Los alumnos mediadores podemos ayudar a nuestros compañeros a solucionar los conflictos mejor que los adultos del colegio porque pueden pensar que los adultos van a juzgar su comportamiento.
- Los alumnos mediadores podemos ayudar a nuestros compañeros a solucionar los conflictos mejor que los adultos del colegio porque podemos identificar los conflictos antes que los adultos.
- Me he sentido señalado o criticado por ser mediador.
- La mediación podría utilizarse para intervenir en conflictos de menor intensidad.
- Mi familia ha entendido y me ha apoyado en mi labor como mediador.
- Considero que hubiera necesitado recibir más formación complementaria en mediación.
- Después de cada mediación, los mediadores nos reunimos con algún profesor para reflexionar sobre cómo ha ido el proceso.
- La mediación ha servido para: disminuir el número de sanciones.
- La mediación ha servido para que los alumnos con conflictos sientan que tienen un lugar donde acudir.
- La mediación ha servido para solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves.
- La mediación ha servido para llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia.

\*\* En el cuestionario del *alumno mediado*

- Mi satisfacción global tras haber trabajado en mediación del 1 al 10.
- La mediación ha servido para disminuir el número de sanciones.
- La mediación ha servido para llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una convivencia.
- La mediación ha servido para los alumnos con conflictos sientan que tienen un lugar donde acudir.
- La mediación ha servido para aumentar el respeto entre los compañeros hacia sus diferencias.
- La mediación ha servido para mejorar la relación de los alumnos con los profesores.
- La mediación ha servido para solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves.
- La mediación ha servido para que los alumnos den más importancia a lo que cada uno puede hacer para que haya una buena convivencia.
- La mediación ha servido para mejorar la relación entre los grupos de clase.
- Me he dado cuenta de que en mi colegio se da importancia a que las personas nos llevemos bien y solucionemos bien los conflictos.
- La mediación podría utilizarse para intervenir en conflictos de menor intensidad.



TABLA 5. CONTENIDOS DE LOS ÍTEMS ORDINALES DE LA DIMENSIÓN 7 «PERCEPCIÓN DE APRENDIZAJE SOCIOAFECTIVO» EN LOS CUESTIONARIOS DEL ALUMNO MEDIADOR Y DEL ALUMNO MEDIADO

DIMENSIÓN 7. PERCEPCIÓN DE APRENDIZAJE SOCIOAFECTIVO	ASPECTOS EMOCIONALES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a darme cuenta de cuáles son mis emociones negativas.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas (sus causas, consecuencias, intensidad o duración).</li> <li>- La mediación me ha hecho darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que a veces hay diferencias entre lo que siento, lo que pienso y mis valores.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a reconocer emociones en los gestos, movimientos o expresiones de los demás.</li> <li>- La mediación ha aumentado mi paciencia ante los problemas.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a señalar a otros si han actuado de forma injusta.</li> <li>- La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás.</li> </ul> <p>** En el cuestionario del <i>alumno mediador</i> también se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como mediador me resulta difícil identificar qué emociones tienen las personas en conflicto.</li> </ul>
	ASPECTOS SOCIOCOGNITIVOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes veía el conflicto como algo negativo y ahora lo veo como una oportunidad para aprender.</li> <li>- He aprendido a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal (comprendiendo sus causas, lo que sienten y piensan las personas...).</li> <li>- Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien.</li> <li>- En un conflicto me paro a pensar más en diferentes formas de solucionarlo.</li> <li>- Me paro a pensar más si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía.</li> </ul> <p>** En el cuestionario del <i>alumno mediador</i> también se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizo con más frecuencia técnicas comunicativas en mi vida diaria (ejemplo: formulación de preguntas, parafraseo, mensajes en primera persona, etc).</li> </ul>
	ASPECTOS MORALES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos.</li> <li>- Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono.</li> <li>- Me siento más implicado en el día a día de mi colegio y especialmente en situaciones en las que puedo participar.</li> <li>- Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto.</li> <li>- Desde que soy mediador doy más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están.</li> <li>- Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia.</li> </ul> <p>** En el cuestionario del <i>alumno mediado</i> también se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita.</li> </ul>



En cuanto a la fiabilidad, para analizar la correlación de los distintos ítems con el total de la escala, se utilizó el método de consistencia interna aplicando el estadístico Alfa de Cronbach. El resultado en el cuestionario del alumno mediador es de 0.917 y en el cuestionario del alumno mediado de 0.926. En un análisis más detallado de las dos principales dimensiones de ambos cuestionarios objeto de este estudio (Percepción de aprendizaje socioafectivo y Validez social), los coeficientes de alfa de Cronbach reflejan consistencia interna de la estructura con valores entre 0.83 y 0.96 (véase tabla 6).

TABLA 6. VALORES DEL ALPHA DE CRONBACH SEGÚN DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DEL PROFESOR MEDIADOR

		DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
Profesor mediador	Validez social (ítems 19 al 30)		0.922
	Aspectos socioafectivos (ítems del 34 al 57)		0.967
Alumno mediador	Validez social (ítem 23 al 33)		0.835
	Aspectos socioafectivos (ítem 38 al 61)		0.913
Alumno mediado	Validez social (ítem 14, 24 y del 26 al 31)		0.848
	Aspectos socioafectivos (del ítem 33 al 54)		0.944

## PROCEDIMIENTO

Obtenidos los permisos pertinentes en los centros educativos, se aplicaron los cuestionarios, ya mencionados, de forma individualizada a los 56 alumnos mediadores y mediados que conformaron finalmente la muestra de este estudio.

Se diseñó un estudio de tipo transversal con el fin de conocer en un momento dado, y sin intenciones de generalización, cuáles son las percepciones sobre el proceso de mediación de estos alumnos sobre los aspectos que constituyen los objetivos de esta investigación.

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 las correlaciones entre factores (R de Pearson).

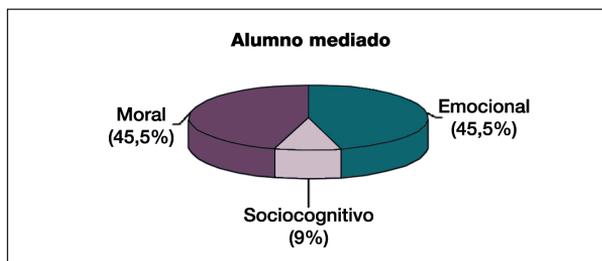


Figura 1. Distribución de los ítems más puntuados relacionados con aprendizajes emocionales, sociocognitivos y morales en el alumno mediado.

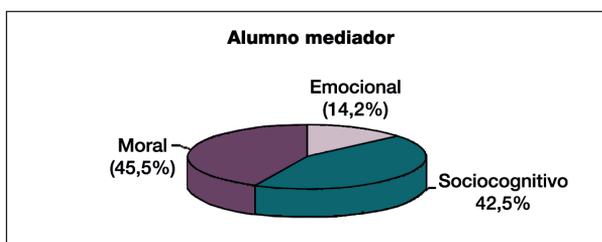


Figura 2. Distribución de los ítems más puntuados relacionados con aprendizajes emocionales, sociocognitivos y morales en el alumno mediador.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 1) *La percepción de aprendizaje emocional, sociocognitivo y moral a través de la mediación*

Tanto los alumnos mediados como mediadores han percibido que la mediación ha producido cambios en la cognición social, en su comportamiento moral y en sus emociones. De hecho, las medias en los 26 ítems de los que consta este bloque obtienen valores entre 3 y 5 en la escala tipo Likert (de 5 niveles).

Con el fin de discriminar cuáles son los principales cambios percibidos por los alumnos tras su experiencia en mediación, se analizan a continuación aquellos ítems que han obtenido una puntuación de 3.7 —como punto de corte— o mayor.

En el grupo del *alumno mediador* los ítems más valorados están relacionados con mejoras o aprendizajes sociocognitivos y morales. En cambio, en los *alumnos mediados*, los ítems más puntuados se refieren a mejoras emocionales y morales. Sin duda se impulsan interrelacionadamente diversos aspectos sociales y afectivos, pero la vivencia emocional es mucho más fuerte en los alumnos mediados (figura 1). En cambio, los mediadores consideran que fortalecen más las dimensiones sociocognitiva y moral (figura 2).



Se estudian con mayor detenimiento los tres tipos de aprendizaje, viendo los resultados en los mediadores y mediados.

1a) *La percepción de aprendizajes emocionales en alumnos mediadores y mediados*

Los *alumnos mediadores* señalan como principal aprendizaje la empatía (ítem 39,  $\bar{x} = 3.87$ ) (tabla 7). Long, Fabricius, Musheno y Palumbo (1998) también constataron mejoras en la empatía de los alumnos mediadores especialmente en los niños entre 10 y 11 años. Por su parte, Lane-Garon y Richardson (2003) pusieron de manifiesto que el impacto en la mejora de la empatía es mayor en los mediadores que en los mediados. Esto lo comprobaron a través de un estudio pre y postest en una muestra de 300 alumnos de entre 13 y 14 años. Los mediadores se ven en la tesitura de realizar inferencias sobre los pensamientos y las emociones de los mediados y esto les lleva a comprender de manera más precisa a los demás. Asimismo, como señalan Funes (2000) y Villaoslada y Palmeiro (2006), los alumnos mediadores reciben una preparación específica dirigida al reconocimiento de emociones que lógicamente se pone en uso en el proceso de mediación e incrementa esta competencia.

TABLA 7. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS EN LOS ASPECTOS EMOCIONALES EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADORES

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 39. La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás.	3.87	0.882

En el caso de los *alumnos mediados* lo que perciben como principal aprendizaje es la ayuda de la mediación para comunicarse mejor con los demás (ítem 42,  $\bar{x} = 3.83$ ), y casi con la misma puntuación valoran la ayuda de la mediación para darse cuenta de cuáles son sus emociones negativas (ítem 35,  $\bar{x} = 3.82$ ). En tercer lugar se sitúa la empatía (ítem 33,  $\bar{x} = 3.78$ ) (tabla 8). Así la mediación es para ellos un proceso comunicativo que les lleva en primer lugar a dialogar y expresarse y en segundo lugar a reflexionar sobre el conflicto, lo que les permite analizarlo desde las propias emociones, razones y valores y contrastar esta información con el otro.

TABLA 8. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS DE LOS ÍTEMS RELATIVOS A LA PERCEPCIÓN DE CAMBIO EMOCIONAL EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADOS

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 42. La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	3.83	1.072
Ítem 35. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de cuáles son mis emociones negativas	3.82	0.958

continúa



Ítem 33. La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás	3.78	0.795
Ítem 41. La mediación me ha ayudado a decir a los demás si han actuado de forma injusta	3.74	1.137
Ítem 36. La mediación me ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas (sus causas, consecuencias, intensidad o duración)	3.7	1.063
Ítem 40. La mediación ha aumentado mi paciencia ante los problemas	3.7	1.063

Asimismo, un aspecto interesante a destacar es la clara coincidencia entre las emociones que identifica el mediador en el mediado y las percibidas por el mediado en sí mismo durante el proceso de mediación. En concreto, las emociones negativas que con más frecuencia observan los alumnos mediadores al comenzar los procesos de mediación en los mediados son: la desconfianza (72.7%), el nerviosismo (60.6%) y la vergüenza (51.5%). Por su parte, los alumnos mediados destacan entre las emociones con las que acuden a mediación, precisamente, la desconfianza (52.2%) y el nerviosismo (56.5%), aunque también la vergüenza (26.1%), la tristeza (21.7%) y la culpabilidad (21.7%). Un 8.7% afirman sentir otras emociones distintas pero no indicaron cuáles. Al mismo tiempo los *alumnos mediadores* indican que las emociones positivas de los mediados al final de un proceso de mediación son la satisfacción (72.7%), la tranquilidad (51.5%) y la esperanza (45.5%). Por su parte el 78.3% de los alumnos mediados señalan sentir tranquilidad después del proceso.

### 1b) La percepción de aprendizajes sociocognitivos en alumnos mediadores y mediados

Los *alumnos mediadores* observan como el principal aprendizaje facilitado por la mediación: la capacidad para analizar los conflictos sin dejarse llevar por su opinión personal (ítem 50,  $\bar{x} = 3.91$ ) y el segundo aprendizaje más destacado es el desarrollo del pensamiento alternativo, es decir, ahora se paran a pensar más en nuevas y diferentes formas de solucionar un conflicto (ítem 52,  $\bar{x} = 3.88$ ) (tabla 9). Estas mejoras que se producen en la disposición sociocognitiva de los mediadores apoyan los resultados encontrados en otros estudios internacionales (Bickmore, 2002; Long *et al.*, 1998; Jones, 1997; Stevahn, 2004). En ellos se ha demostrado que el mediador, al formarse para serlo, 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.

TABLA 9. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS DE LOS ÍTEMS RELATIVOS A LA PERCEPCIÓN DE CAMBIOS SOCIOCOGNITIVOS EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADORES

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 50. He aprendido a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal	3.91	0.879

continúa



Ítem 52. En un conflicto me paro a pensar más en diferentes formas de solucionarlo	3.88	0.66
Ítem 51. Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien	3.7	0.951

A diferencia de los alumnos mediadores, los *alumnos mediados* puntúan en primer lugar el pensamiento consecuencial, es decir, se paran a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien (ítem 51,  $\bar{x} = 3.78$ ) (tabla 10).

TABLA 10. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS EN LOS ASPECTOS SOCIOCOGNITIVOS EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADOS		
	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 45. Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien	3.78	0.902

### 1c) *La percepción de aprendizajes morales en alumnos mediadores y mediados*

Los datos permiten señalar (tabla 11) que para los *alumnos mediadores* el ítem referido a la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita es el más valorado (ítem 61,  $\bar{x} = 3.91$ ). No es extraño ya que los mediadores observan la influencia que la orientación tiene sobre los mediados al abrirles nuevas salidas a los problemas y evitar la autosuficiencia y el individualismo.

El segundo ítem más valorado por los *alumnos mediadores* (ítem 60,  $\bar{x} = 3.82$ ) refleja cómo la mediación les sensibiliza sobre su responsabilidad con la convivencia del centro. Estos alumnos llegan a sentir que con la propia actitud se puede contribuir a mejorar la convivencia. Desarrollan así su responsabilidad social al adoptar un rol activo que genera buen ambiente y favorece la normalidad y la conectividad en el centro y repercute en la reducción de incidentes negativos. Bickmore (2002) halló diferencias significativas en las actitudes del mediador hacia la participación en la escuela, la mejora del bienestar y la sensación de confort en las actividades del colegio.

El tercer ítem más valorado (ítem 56,  $\bar{x} = 3.82$ ) refleja que el alumno mediador percibe que la mediación le ha ayudado a ser más respetuoso y a aceptar las diferencias.

TABLA 11. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS EN LOS ASPECTOS MORALES EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADORES		
	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 61. Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita	3.91	0.879

continúa

Ítem 60. Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia	3.82	0.882
Ítem 56. Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	3.82	1.015

Por último, los *alumnos mediados* (tabla 12) perciben como principal aprendizaje una mejora de la confiabilidad (ítem 52,  $\bar{x} = 3.96$ ), es decir, tras el proceso de la mediación dan más importancia a no hablar mal de otras personas cuando no están presentes.

En segundo lugar, los *alumnos mediados* consideran que la mediación les ha ayudado a comprender mejor lo que es justo e injusto (ítem 51,  $\bar{x} = 3.91$ ). Estos alumnos suelen acudir a mediación fuertemente posicionados considerando lo justo como sinónimo de su propio interés. Esta perspectiva egocéntrica sufre un viraje hacia lo social en el proceso de mediación, como ya vieron Heydenberk y Heydenberk (2005).

En tercer lugar, los *alumnos mediados* también valoran —como los alumnos mediadores— la importancia de pedir ayuda cuando se necesita (ítem 54,  $\bar{x} = 3.78$ ). Estamos de acuerdo con Ortega y Del Rey (2003) en que la mediación «permite visualizar la ayuda social y psicológica como un recurso posible, contribuyendo a proporcionar a los afectados la esperanza de que hay caminos posibles de afrontamiento pacífico del conflicto» (p. 91).

TABLA 12. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS DE LOS ÍTEMS RELATIVOS A LA PERCEPCIÓN DE CAMBIOS DE TIPO SOCIOMORAL EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADOS

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 52. Ahora doy más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están	3.96	0.0878
Ítem 51. Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto	3.91	1.065
Ítem 54. Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita	3.78	1.043
Ítem 49. Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	3.77	0.869
Ítem 48. La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos	3.73	1.202

Si observamos las puntuaciones más valoradas en los dos grupos, se aprecia que hay una característica común en ellos: la empatía. Otros aspectos coincidentes son la percepción de que la mediación les ha ayudado a ser más respetuosos y aceptar



mejor las diferencias de las personas con las que se relacionan, a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien y a saber pedir ayuda en situación de conflicto.

Con el fin de conocer si existen diferencias significativas entre los dos grupos, es decir, si entre todos los aspectos emocionales, sociocognitivos y morales puntuados de manera similar, las medias se diferencian significativamente, se aplicó el estadístico T para contrastar hipótesis referidas a la diferencia entre dos medias independientes (previamente se ha realizado el contraste de Leven sobre homogeneidad o igualdad de varianza) observando que en los dos grupos de alumnos —mediadores y mediados— existen diferencias significativas en la autoconciencia de emociones negativas, en el análisis del conflicto y en el pensamiento alternativo (tabla 13).

Por tanto, la mediación les ha ayudado a los *alumnos mediados* —más que a los mediadores— a darse cuenta de cuáles son sus emociones negativas. Esto parece bastante lógico si tenemos en cuenta que el alumno mediado acude a mediación con una importante carga de emociones negativas. En cambio los *alumnos mediadores* han aprendido, más que los mediados, a analizar los conflictos y a pensar en soluciones alternativas, aspectos que sin duda han favorecido la formación recibida para la práctica de la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

TABLA 13. DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS EN LOS ÍTEMES REFERIDOS A LA AUTOCONCIENCIA, EL ANÁLISIS Y EL PENSAMIENTO ALTERNATIVO ENTRE EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADORES Y ALUMNOS MEDIADOS

	GRUPOS	N	MEDIAS	PRUEBA DE LEVENE		PRUEBA T	
				F	Sig	T	Sig. (bilateral)
Autoconciencia	Alumno mediador (ítem 41)	33	3.06	0.233	0.631	-2.651	0.011
	Alumno Mediado (ítem 35)	23	3.82				
Análisis	Alumno Mediador (ítem 50)	33	3.91	0.451	0.505	2.09	0.041
	Alumno mediado (ítem 44)	23	3.41				
Pensamiento alternativo	Alumno mediador (ítem 52)	33	3.88	10.934	0.002	2.548	0.014
	Alumno mediado (ítem 46)	23	3.27				



## 2) Las percepciones de mejora de la convivencia en el centro educativo

Además de los cambios intrapsíquicos e interpersonales que se acaban de señalar, interesaba conocer la percepción del alumnado implicado en mediación respecto a los posibles cambios percibidos en el centro y que ellos creían asociados a esta estrategia. En este sentido, los *alumnos mediadores* consideran, en primer lugar, que la mediación ha servido para llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia (ítem 28 (4),  $\bar{x} = 3.88$ ); en segundo lugar, que ha servido para solucionar conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves (ítem 28 (3),  $\bar{x} = 3.82$ ) (tabla 14). Esto refleja que la mediación les ha abierto a estos alumnos un cauce para participar junto con sus profesores en la mejora de la convivencia. En Galán, Mas y Torrego (2008) los alumnos ( $n = 469$ ) de entre 12 y 17 años ya indicaban que la repercusión del programa de mediación es positiva al conseguir una mayor participación de los alumnos en la vida del centro.

TABLA 14. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS EN LOS ÍTEMS REFERIDOS A LA VALIDEZ SOCIAL EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADORES

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 28 (4). Creo que la mediación ha servido para llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia	3.88	0.893
Ítem 28 (3). Creo que la mediación ha servido para solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	3.82	1.044

Los *alumnos mediados* sobre todo consideran —de forma significativa respecto a las demás cuestiones planteadas— que la mediación sirve para solucionar conflictos que pueden acabar agravándose (ítem 28 (6),  $\bar{x} = 4.35$ ) y para que los alumnos con conflictos sientan que tienen un lugar dónde acudir (ítem 28 (3),  $\bar{x} = 4$ ). Por tanto, la vivencia de apoyo social es relevante para ellos. También estos alumnos creen que la mediación hace que aumente el respeto hacia las diferencias entre los compañeros (ítem 28 (4),  $\bar{x} = 3.87$ ) y que es un incentivo para activar iniciativas concretas a favor de una buena convivencia (ítem 28 (2),  $\bar{x} = 3.7$ ) (tabla 15).

TABLA 15. MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS EN LOS ÍTEMS REFERIDOS A LA VALIDEZ SOCIAL EN EL GRUPO DE ALUMNOS MEDIADOS

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Ítem 28 (6). Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	4.35	0.714
Ítem 28 (3). Los alumnos con conflictos sienten que tienen un lugar donde acudir	4	1

continúa



Ítem 28 (4). Aumentar el respeto entre los compañeros hacia sus diferencias	3.87	1.014
Ítem 28 (2). Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una convivencia	3.7	1.02

Por otro lado, y en la línea de otros estudios (Akgün, Araz y Aradag, 2007; Bell y Song, 2000; Del Álamo y Gómez, 2005; Lane-Garon *et al.*, 2007) se produce una transferencia de las habilidades aprendidas a otras situaciones de la vida. En concreto, el 39.4% de los mediadores y el 56.5% de los mediados afirman poner en práctica en el colegio los aprendizajes realizados en el proceso de mediación.

## CONCLUSIONES

- La mediación educativa es una estrategia que, no solamente es eficaz para transformar conflictos, sino que encierra un importante potencial formativo a nivel intra e interpersonal de los agentes implicados en ella, así como en el conjunto del clima de convivencia de los centros educativos.
- En este estudio, cuya aportación principal radica en contar con datos relativos a la evaluación del proceso de mediación en población española, se corrobora esta afirmación en el sentido de que:
  - a) El grupo de *alumnos mediadores* destacan como principal aprendizaje emocional atribuido a la mediación, la *empatía*. En segundo lugar, la ayuda de la mediación para aumentar la *conciencia sobre sus propias emociones*, dándose cuenta de que éstas influyen en su comportamiento mucho más de lo que creían y también de las *disonancias* que a veces se producen entre lo que uno siente, piensa o valora. Respecto a los aprendizajes sociocognitivos, los alumnos mediadores han percibido como principal y significativo cambio la *objetividad* al analizar y resolver los conflictos, es decir, la mediación les ha ayudado a analizar los conflictos sin dejarse llevar por su opinión personal. En segundo lugar, destacan el *pensamiento alternativo* y el *consecuencial*, esto es, han aprendido a pensar más en alternativas diferentes para solucionar los problemas. Asimismo, en cuanto a los aprendizajes morales, han descubierto con la mediación: la importancia de *las relaciones de ayuda*, puntuando muy alto el ítem referido a la importancia de saber pedir ayuda a tiempo. En segundo lugar, la *aceptación* y el *respeto de las diferencias* de las personas con las que uno se relaciona, y en tercer lugar, la *influencia que cada persona ejerce en el conjunto del clima social* descubriendo la aportación significativa de cada uno en pro de la mejora de la convivencia.



- b) Los *alumnos mediados*, por su parte, destacan como aprendizajes principales la ayuda de la mediación para mejorar la *comunicación* con los demás, en segundo lugar, para reconocer en uno mismo *emociones negativas perjudiciales para sí mismo y para las relaciones sociales* y, en tercer lugar, para mejorar su *empatía*. Desde el punto de vista cognitivo también perciben aumento del *pensamiento consecuencial* al analizar los conflictos (han aprendido a anticipar cognitivamente las consecuencias de sus acciones) y el *pensamiento medios-fines* (han aprendido a pensar si con su conducta consiguen realmente lo que pretenden). Por último, respecto a los aprendizajes morales, los alumnos mediados valoran sobre todo la mejora de la *confiabilidad*, es decir, ahora dan más importancia a no hablar mal de otras personas cuando no están presentes. También la mejora del *sentido de justicia* comprendiendo mejor lo que es justo y lo que es injusto y en tercer lugar, la disposición a *pedir ayuda* para evitar o resolver problemas. Asimismo, valoran especialmente la importancia de la mediación para *aminorar la escalada de los conflictos* en el centro educativo, para ofrecer *apoyo social* a personas en conflicto o en riesgo de conflicto y para aumentar la *aceptación* y el *respeto de las diferencias* entre todos.

Fecha de recepción: julio de 2013; fecha de aprobación: noviembre de 2013.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AKGÜN, S., ARAZ, A. y ARADAG, S. (2007). We can resolve our conflicts: a conflict resolution program and its psycho-social effects. *Turk Psikoloji Dergisi*, 22(59), 63-67.
- 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.
- BICKMORE, K. (2002). Peer mediations training and program implementation in the elementary schools: research results. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(2), 137-160.
- BODINE, R. y CRAWFORD, D. (1998). *Handbook of conflict resolution education: a guide to building quality programs in schools*. California: Jossey Bass Publishers.
- BOQUÉ, M.C. (2007). Prevención de conflictos y mediación escolar. *Revista de Educación de Castilla La Mancha*, 4, 60-67.
- CASELLA, R. (2000). *The benefits of peer mediation in the context of urban conflict and program status*. *Urban Education*, 35, 324-355.
- CASSINEIRO, C. y LANE-GARON, P. (2006). Changing school climate one mediator at a time: year-one analysis of a school-based mediation program. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(4), 447-459.
- COHEN, R. (2005). *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, AZ: Good Year Books.
- COWIE, H. y FERNÁNDEZ, F.J. (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9(2), 291-310.



- DAVIDSON, T. (2003). *Evaluating the effectiveness of a peer mediation program in a elementary school setting*. (Tesis inédita defendida en mayo de 2003 en la Universidad de Rowan, New Jersey, USA).
- DEL ÁLAMO, L. y GÓMEZ, J. (2005). Impacto de un taller de mediación para formar ciudadanos mediadores educativos para la resolución de conflictos interpersonales en contextos de educación secundaria obligatoria. (Ver [http://www.concejoeducativo.org/IMG/doc/intervencion\\_adolescentes\\_IESZorrilla.doc](http://www.concejoeducativo.org/IMG/doc/intervencion_adolescentes_IESZorrilla.doc) (Consultado el 18.III.2013)).
- FARRELL, A., MEYER, 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.
- FLECKNOE, M. (2010). What does anyone know about peer mediation? *Improving schools*, 8(3), 221-235.
- FUNES, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de la paz y la convivencia. *Contextos educativos*, 3, 391-106.
- GALÁN, A., MAS, C. y TORREGO, J.C. (2008). Convivencia en centros educativos: investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado. En J.C. Torrego (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.
- HEYDENBERK, R.A. y HEYDENBERK, W.A. (2005). *Increasing meta-cognitive competence through conflict resolution. Education and urban society*, 37, 431-452.
- IBARROLA-GARCÍA, S. e IRIARTE, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- JONES, T. y SANDFORD, R. (2004). Building the container: currículo infusion and classroom climate. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 115-130.
- JOHNSON, D. y JOHNSON, R. (1996). Effectiveness of conflict managers in an inner-city elementary school. *Journal of educational research*, 89(5), 280-285.
- LANE-GARON, P. y RICHARDSON, T. (2003). Mediator mentors: improving school climate, nurturing student disposition. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 47-67.
- LANE-GARON, P., YBARRA-MERLO, M., ZAJAC, J. y VIERA, T. (2007). Mediators and mentors: partners in conflict resolution and peace education. *Journal of Peace Education*, 2(2), 183-193.
- LONG, J., FABRICIUS, W., MISHENO, M. y PALUMBO, D. (1998). Exploring the cognitive and affective capacities of child mediators in a «successful» inner-city peer mediation program. *Mediation Quarterly*, 15(4), 289-302.
- MUNNÉ, M. y MAC-CRAGH, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- NIX, C. y HALE, C. (2007). Conflict within the structure of peer mediation: an examination of controlled confrontation in at risk-school. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(3), 327-348.
- NOAKS, J. y NOAKS, L. (2009). School-based peer mediation as a strategy for social inclusión. *Pastoral Care in Education*, 27(1), 53-61.
- ORTEGA, R. y DEL REY, R. (2003). *La violencia escolar: estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- SAN MARTÍN, J.A. (2003). *La mediación escolar. Un camino para la gestión de la conflictividad escolar*. Madrid: CCS.

