

REVISIÓN TEÓRICA ACERCA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER



Máster Interuniversitario en Intervención y Mediación Familiar, Social y
Comunitaria.

Alexandra Romero Luis

Director: Dr. D. Manuel J. Rosales Álamo

Universidad de La Laguna

Facultad de Psicología

2018/2019

RESUMEN

En este trabajo se realiza una revisión de diez investigaciones acerca de la mediación escolar y su uso en los centros educativos. Con el objetivo de establecer conclusiones sobre su funcionamiento e importancia en los mismos, se ha realizado una búsqueda de artículos en bases de datos y otras fuentes mediante la metodología PRISMA, tras la cual se ha identificado y cribado aquellos estudios acordes con los objetivos propuestos en el presente documento.

Finalmente, después de su análisis, los resultados muestran que la mediación escolar produce un impacto positivo en el clima de los centros escolares, debido a que se reduce el número de conflictos y episodios violentos, y las personas desarrollan habilidades sociales, lo cual mejora la convivencia y el clima del centro, fomentando una Cultura de Paz.

Palabras clave: conflicto, mediación escolar, habilidades sociales, metodología PRISMA.

ABSTRACT

This present work is a ten investigations revision about school mediation and how is it use at schools, with the aim of make conclusions about how it works and how important it is. To it, we used the PRISMA method, searching in databases and others sources to identify those studies in accordance with the aims of this work.

Finally, the results shows a positive impact of school mediation in schools climate, because there are less conflicts and violence, and people gets social skills too because of it. Also, school life improves, fostering a culture of peace.

Keywords: conflict, school mediation, social skills, PRISMA method.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO TEÓRICO	4
3. MÉTODO.....	11
3.1. Protocolo de búsqueda.....	11
3.1.1. Criterios de inclusión.....	11
3.1.2. Criterios de exclusión.....	11
3.2. Selección de estudios y criterios de elegibilidad.....	12
4. RESULTADOS.....	14
5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	22
6. BIBLIOGRAFÍA.....	25

1. INTRODUCCIÓN

Para la realización del presente Trabajo de Fin de Máster, se ha decidido llevar a cabo una revisión bibliográfica acerca de la mediación escolar y de cómo los centros educativos hacen uso de ella para la resolución de los conflictos, mediante la metodología PRISMA, utilizada en la selección y análisis de las investigaciones.

Hablar de conflicto supone también hablar de cambio, evolución y entendimiento, pero para poder llegar a esa concepción natural del mismo, es necesario poner en marcha métodos que nos ayuden a adquirir habilidades sociales tales como la empatía o el respeto por la otra persona, de modo que logremos ser capaces de comprender cómo nacen los conflictos y cómo nos repercuten a nivel personal, lo que nos hacen sentir, etc.

En concreto, en los centros escolares se producen, al día, miles de conflictos entre el alumnado, el profesorado, y los demás agentes educativos, por lo que la mediación escolar supone una gran oportunidad para reestablecer las relaciones entre las personas y generar un clima de no violencia en los centros escolares.

Además, este método de resolución de conflictos ofrece la posibilidad de comunicación no jerárquica, es decir, que aunque se produzca un enfrentamiento entre alumnado-profesorado, en mediación, los roles desaparecen y se trabaja con las personas. De esta manera, tanto unos como otros, pueden hablar libremente, exponiendo sus argumentos y percepciones acerca del malentendido. Del mismo modo, durante los procesos de mediación, las personas adquieren habilidades sociales así como competencias que les permiten resolver sus conflictos futuros de manera autónoma.

Sin embargo, a pesar de que el concepto de mediación escolar está presente en la realidad de los centros escolares, la información acerca de la misma y de cómo llevar a cabo el proceso, no parece ser suficiente, lo cual se pretende aclarar en este trabajo, a continuación, mediante el objetivo general de conocer el estado científico de los estudios empíricos, relativos a la mediación escolar.

2. MARCO TEÓRICO

Uno de los principales agentes educativos que más influye en el desarrollo y educación de los/as menores es la escuela, puesto que es el escenario, después de la familia, en el cual comienzan a relacionarse con sus iguales, componiendo y descubriendo su personalidad y, a su vez, conviviendo con modos de pensar y actuar diferentes a los propios. Esto radica en la aparición de numerosos conflictos, por lo que del mismo modo, se puede afirmar que es uno de los espacios en los que más enfrentamientos se experimentan, entendiendo el concepto *conflicto* mediante una de sus innumerables definiciones como:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (Iglesias & Ortuño, 2018, p.378).

Las razones por las que se pueden producir dichos conflictos son diversas, pero las más habituales son: por desinformación o información errónea; problemas derivados de las relaciones, es decir, falta de comunicación, estereotipos, descontrol de las emociones, etc.; por conflicto de valores, los cuales surgen por ejemplo, de diferencias ideológicas; estructurales, los cuales se producen por la distribución desigual de poder; y conflictos de intereses (United Nations, 2012).

Por lo general, la existencia de un conflicto se asocia con un episodio en el que priman las acciones y reacciones violentas. Sin embargo, es necesario contemplarlo desde una óptica positiva de posibilidad de cambio, debido a que son propios de la naturaleza humana y son necesarios para la evolución y desarrollo de las personas (Calvo, Marrero & García, 2004).

Por su parte, los conflictos que se producen en el contexto escolar sufren en mayor medida esa asignación negativa del término, en parte porque muchos de los enfrentamientos radican en discusiones violentas, según han expuesto diferentes estudios realizados. Pero aun así, siguen siendo necesarios para la adquisición de habilidades en la resolución de conflictos de manera pacífica, dado que ofrece la posibilidad de entender el origen así

como las causas que lo han producido para, posteriormente, transformarlos en oportunidades de mejora (Martínez, 2018).

Para poder llevar a cabo este proceso transformador, es necesario utilizar algún método, en concreto en el ámbito escolar, la mediación. Si bien, en la vida cotidiana también se hace uso de otras alternativas como el arbitraje y la conciliación, además del proceso judicial para la resolución de los diferentes conflictos que se producen. Siguiendo el tema que nos ocupa, la mediación surge en un primer momento de la necesidad de aliviar de carga de trabajo al sistema judicial y queda definida como:

Un proceso de resolución de conflicto entre dos personas o grupos, en presencia de un tercero neutral, que basa su intervención en la creación conjunta con los mediados de un nuevo escenario, con un nuevo significado que permita la interacción continua de las partes en función de una serie de nuevos valores (Boqué, 2005, citado en Suárez, 2017, p.36).

Este tipo de práctica tiene su origen en los grupos indígenas de Nueva Zelanda y Australia, quienes tenían una visión basada en el conjunto de la comunidad. De esta manera, cualquier evento que pudiera alterar a la misma debía ser resuelto con la implicación de todo el grupo, con el fin de recuperar el equilibrio, identificar los daños causados y entender el motivo que desencadenó la disputa. Concretamente, lo que se pretendía era evitar todo modelo sancionador o punitivo para fomentar el diálogo, el aprendizaje y la unidad de la comunidad (Pulido, Martín-Seoane & Lucas-Molina, 2013)

Por otro lado, en España el origen de la mediación es difuso debido a que tiene influencias de varias partes del mundo como Estados Unidos o Sudamérica. Sin embargo, existe un precedente de gran relevancia en el Tribunal de Aguas de Valencia, “que fue una de las más sólidas y antiguas instituciones populares para regular conflictos” (Torrego, 2003, p.13).

Del mismo modo, las cooperativas en el plano rural han contribuido al desarrollo de la mediación hasta la actualidad gracias a su sentimiento de comunidad y a la estructura de su trabajo, orientado en mayor medida hacia la colaboración en lugar de a la competitividad. Esto también se vio reflejado durante la Guerra Civil, producida entre los años 1936 y 1939, cuando los/as campesinos/as se movilizaron en diferentes grupos utilizando la democracia en sus decisiones para poder sobrevivir (Torrego, 2003).

Con este proceso se persigue que las personas implicadas abandonen la posición antagonica “ganador-perdedor”, adoptando una postura cooperativa de modo que ambas partes salgan beneficiadas. De igual modo, la comunicación juega un papel fundamental en el transcurso del proceso debido a que “una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos [...] Y una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos” (Armas, 2003).

Para poder ofrecer un servicio de calidad, la mediación se compone de unos principios básicos que garantizan el correcto funcionamiento del proceso: imparcialidad y neutralidad, por parte del/la mediador/a; confidencialidad de todo el transcurso del proceso y voluntariedad de las partes de acudir a mediación. Todos estos principios son comunes a los diferentes ámbitos de aplicación (judicial, social...), así como a las distintas modalidades de mediación, entre las que destacan: la mediación familiar, escolar, deportiva, empresarial, comunitaria, intercultural, etc. (Armas, 2003). Asimismo, se debe separar a las personas del problema, centrarse en los intereses en vez de en las posiciones, perseguir opciones que supongan un beneficio para todos y utilizar criterios objetivos durante el proceso (Crawford & Bodine, 1996).

Existen principalmente tres modelos para llevar a cabo el proceso de mediación. En primer lugar, el modelo tradicional-lineal Harvard, el cual se aplica en aquellos asuntos en los que lo primordial es conseguir un acuerdo; en segundo lugar, el modelo circular-narrativo está centrado en mejorar la comunicación y la relación entre las personas, de manera que éstas reflexionen acerca de lo ocurrido y sean capaces de observar el conflicto desde otra perspectiva; y por último, el modelo transformativo, cuyo fin es el de transformar el conflicto, a las personas y las relaciones, a través de la revalorización y del reconocimiento del otro (Prado & López, 2008).

En concreto, la mediación escolar tiene su origen en la década de los setenta en Estados Unidos y Canadá, desarrollándose para luchar contra la violencia juvenil mediante la organización de movimientos por la paz, y llevando a cabo programas educativos para dar una respuesta más pacífica a los conflictos. A partir de ahí se impulsaron nuevos programas y la idea se expandió por el resto del mundo creándose diversas asociaciones como NAME (Name Association for Mediation in Education), entre otras (Concepción, 2016).

En España las primeras aplicaciones de programas de mediación escolar se sitúan en el País Vasco, en el año 1993. Por otro lado, en 1996 se crea en Cataluña la ACMA (Asociación Catalana de Mediación y Arbitraje), además de otros espacios para reflexionar y elaborar materiales para trabajar la mediación en las instituciones educativas; y en el mismo año, en Madrid, se comienza a plantear el primer curso de formación al profesorado a nivel nacional (Concepción, 2016).

La implementación de dicho curso supuso un gran avance en cuanto a la formación de mediadores/as, propiciando un acercamiento del proceso de mediación a los centros escolares, con el fin de ofrecer un método efectivo para, no solo reducir la violencia en los mismos sino que, además, mejorar la convivencia y poner en marcha estrategias de resolución de conflictos que mejoren la comunicación en las relaciones y con ello, el clima del centro (Torrego, 2003).

Es así, tras el intercambio de experiencias entre los participantes de los distintos proyectos y las influencias de otros países europeos, como surge la mediación escolar, la cual se diferencia principalmente de la mediación general por el importante y fuerte componente educativo que posee (Torrego, 2003). Por otra parte, Prada y López (2008), añaden que la mediación escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la Cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativas y democráticas.

Dentro de la mediación escolar existen diversos tipos de mediación, cuya incorporación a los centros educativos dependerá de las características y contextos de cada uno de ellos. Entre ellos se encuentran: la mediación espontánea, en la que una persona observa un conflicto y se propone para mediar entre las personas implicadas; la mediación externa, donde no existe en el centro una persona capacitada para mediar y se debe recurrir a un profesional externo al mismo; y la mediación institucionalizada, la cual requiere la presencia de personas formadas en mediación, debido a que los/as implicados/as acuden de manera voluntaria al Servicio de Mediación del centro y eligen a una persona para que medie el conflicto (Prado & López, 2008).

Por otro lado, otro tipo de mediación es la realizada por los adultos, en la cual los/as componentes de la Comunidad Educativa (compuesta por padres y madres, el personal no docente y el profesorado), reciben formación en mediación y realizan el proceso

procurando una solución pacífica de la situación; la mediación realizada por los iguales, donde el alumnado ha sido formado para resolver conflictos y median entre sus compañeros/as implicados/as; y la comediación, en la que dos personas realizan el proceso de mediación, por ejemplo, un profesor y un alumno (Prado & López, 2008).

Asimismo, existen dos modelos de mediación escolar reconocidos. En primer lugar, en Canarias se desarrolla el modelo VIC, cuyo nombre responde a los principios de la mediación (Voluntariedad, Imparcialidad, Confidencialidad), y en el cual se establece una serie de pasos para llevar a cabo los casos de mediación escolar. Este modelo se compone de tres fases: premediación, en la que se detecta el conflicto y se deriva a mediación; la segunda, llamada “cuéntame”, donde se contextualiza el encuentro, se confronta el conflicto y se construye el acuerdo; y la tercera y última fase, en la cual se evalúan y firman los acuerdos y comienza el seguimiento del caso (Ojeda & Sánchez, 2012).

Por otra parte, el segundo modelo de mediación escolar es el modelo insight, un modelo reflexivo canadiense, que concibe la mediación como “un proceso interactivo de aprendizaje para todas las personas participantes” (Garrido, 2017). Teniendo como punto de partida que el conflicto es algo real, desarrollan cuatro principios:

1. Naturaleza social (y relacional) del ser humano.
2. Vinculación entre valores y sentimientos personales con las acciones realizadas.
3. Nacimiento del conflicto por la percepción de una amenaza.
4. La reflexión sobre el modo de valorar y decidir abre la puerta a la resolución colaborativa del conflicto.

Dicho modelo ofrece un proceso no lineal en cinco etapas, las cuales “responden a los distintos niveles de conciencia sobre los que se basa la teoría del conocimiento: prestar atención al proceso, ampliar el entendimiento entre las partes, profundizar en los insight, explorar posibilidades y tomar decisiones” (Garrido, 2017). Por todo ello, se considera a este modelo como innovador, debido a que se aleja por completo de los modelos de mediación tradicionales.

Debido a la urgencia y a la importancia de promover en los centros escolares una cultura de no violencia se formula en la primera década de 2000, la “regulación normativa de la convivencia escolar en el estado español” (Viana-Orta, 2013, p.272). Mientras que en el plano nacional se aprobaban leyes y se realizaban los planes de convivencia, cada

comunidad autónoma establecía su normativa según sus propias competencias educativas (Viana-Orta, 2013).

Con la influencia de la Década Internacional para la Cultura de Paz (2001-2010) promovida por las Naciones Unidas, se aprueba en España la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de paz, en la cual queda establecido que será competencia del Gobierno realizar las acciones pertinentes en cuanto a la formación y promoción de la Cultura de Paz en los contextos escolares. Un año después se elabora la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en la que se establece la necesidad de educar en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos. Posteriormente se realizan planes, propuestas y pactos de mejora de la convivencia escolar a nivel nacional; y a nivel autonómico se aprueban diferentes normativas en cuanto a la dinámica de los centros escolares de cada Comunidad Autónoma (Viana-Orta, 2013).

En Canarias, se aprueba la Orden de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, en la que queda establecida la mediación como servicio para la resolución de conflictos, así como sus modalidades (formal: cuando la infracción por parte del alumnado es grave; o no formal: para gestionar cualquier conflicto) y principios.

Si bien es cierto que ninguna normativa explicita el modelo a seguir a la hora de ofrecer el servicio de mediación en las escuelas, de entre los modelos enunciados previamente, el que comúnmente se utiliza es el transformativo, propuesto por John Paul Lédérach entre otros, debido a que es el que más se ajusta a las características de la mediación escolar. Con él quedan establecidas las fases a seguir durante el proceso, el cual queda estructurado de la siguiente manera: 1) Entrada, en la que se explica en qué consiste el proceso, las condiciones y las normas del mismo; 2) Cuéntame, las personas implicadas relatan el hecho; 3) Situar el conflicto, donde se establecen los aspectos en común de cada uno de los relatos y se analiza el conflicto; 4) Buscar soluciones, en la cual se realiza una lluvia de ideas acerca de cómo se podría solucionar la situación; 5) Acuerdo, donde las partes analizan y eligen una solución y se redacta y se firma el acuerdo (Prado & López, 2008).

Sin embargo, Juan Carlos Torrego realizó una modificación en cuanto al modelo original comentado anteriormente a la hora de plantear su proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid, en el que añadió una fase previa, la premediación, en la que la persona mediadora se reúne con cada persona implicada en el conflicto a modo de primera toma de contacto, “en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta” (Prado & López, 2008, p.108).

Para ello, se han propuesto los siguientes objetivos para el desarrollo de la presente revisión bibliográfica:

- Conocer el estado científico de los estudios empíricos, relativos a la mediación escolar.

3. MÉTODO

Para llevar a cabo esta revisión se ha utilizado la guía PRISMA (Moher, Liberati, Tetzlaff, Altman y The PRISMA Group, 2009), para organizar y estructurar los estudios y artículos encontrados en cuanto a la mediación escolar, concepto clave de este trabajo. Para ello, se ha realizado una búsqueda de estudios en una franja temporal desde el año 2014 hasta la actualidad. A continuación, se detalla el resto del proceso seguido en el desarrollo del presente Trabajo de Fin de Máster.

3.1. Protocolo de búsqueda.

A la hora de llevar a cabo la búsqueda bibliográfica, el protocolo que se ha seguido ha sido el de utilizar buscadores fiable y de calidad, de modo que los resultados obtenidos estén contrastados y sean de rigor científico.

La búsqueda de estudios ha estado centrada en buscadores y bases de datos como: PuntoQ, Dialnet, Google Académico, Researchgate o SciELO. Tras ello, se realizó un análisis y una posterior criba de los documentos encontrados.

3.1.1. Criterios de inclusión.

Estos criterios hacen referencia a aquellas características que deben tener los artículos para ser incluidos en esta revisión. En este caso:

- Que hubiesen sido realizados en los últimos seis años (2013-2019).
- Estudios escritos en español o inglés.
- Estudios con acceso al texto completo.

3.1.2. Criterios de exclusión.

Los criterios de exclusión se refieren a los aspectos de los estudios que no se adaptan a lo requerido en este trabajo y, por lo tanto, no pueden ser incluidos en el mismo, los cuales son:

- Aquellos que superen los seis años de antigüedad (previos al año 2013).
- Estudios escritos en otros idiomas que no sean español o inglés.
- Estudios que no tienen acceso al texto completo.
- Los que no tuvieran relación con el tema propuesto en el presente trabajo.

3.2. Selección de estudios y criterios de elegibilidad.

En el momento de realizar la búsqueda de los estudios, se utilizaron cuatro términos clave: “mediación escolar”, “mediación en instituciones educativas”, “school mediation” y “mediation of school conflicts”. Tras ello se obtuvo, en total, alrededor de 166.349 resultados, quedando reducidos a 2.410 una vez eliminados los duplicados y tras haber aplicado los criterios de inclusión y exclusión.

Tras ello, los estudios evaluados para su elegibilidad se redujeron a 1.088, quedando 35 después de analizarlos según por el título o por el resumen o abstract, de los cuales se seleccionaron los diez que más se adaptaban a los objetivos de este Trabajo de Fin de Máster.

A continuación se muestra, en el siguiente diagrama de flujo, el proceso de selección de los estudios de manera esquemática:

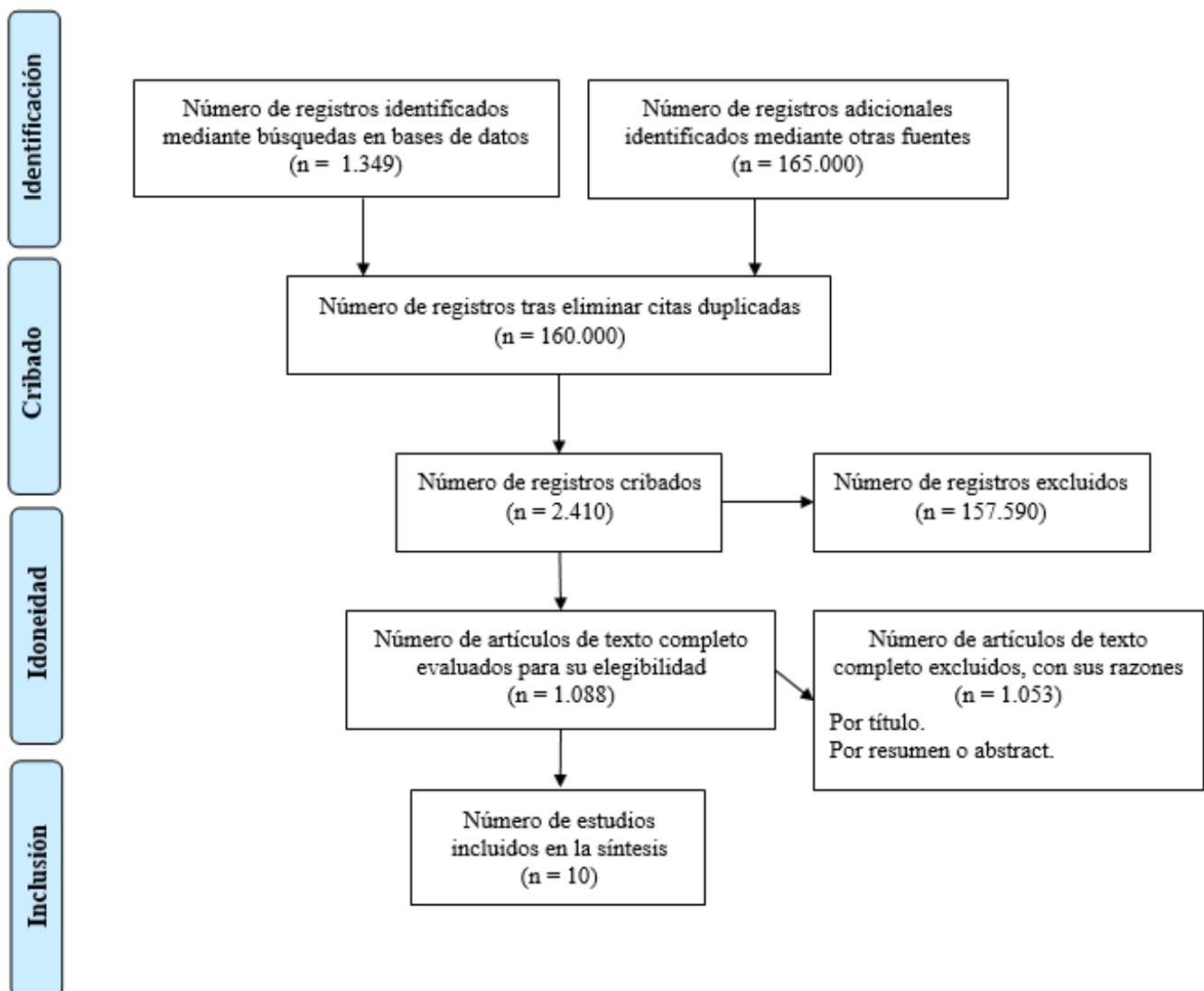


Figura 1. Diagrama de flujo del método de búsqueda y selección de referencias.

Fuente: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement*. PLoS Med 6(6): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097

4. RESULTADOS

Tras seleccionar las diez investigaciones a analizar en el presente trabajo, se describe a continuación, de manera detallada, la metodología y resultados obtenidos de cada una de ellas:

Artículo 1. La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia.

Metodología. Este estudio ha sido realizado utilizando el instrumento del cuestionario de preguntas cerradas, siguiendo un modelo de investigación cuantitativa, en el que han participado 92 alumnos/as no mediadores/as, y 35 mediadores/as de diversos institutos de Murcia.

Resultados. Se estudió en primer lugar el tipo de respuestas más frecuentes del alumnado ante los conflictos donde se observó que los/as no mediadores/as tienen mayor tendencia a reaccionar con formas relacionadas a la evitación, mientras que el alumnado mediador responde tratando de entender al otro y comprender su punto de vista, es decir, desarrollan respuestas más empáticas.

Artículo 2. Evaluation of a School Mediation Experience.

Metodología. En este estudio participa todo el profesorado y el alumnado formado en mediación y el alumnado usuarios del servicio de trece centros educativo de secundaria, utilizando tres cuestionarios para recabar los datos en cuanto a su percepción del aprendizaje socio-afectivo, emocional, cognitivo y moral, tras el proceso de mediación escolar.

Resultados. En cuanto a la percepción del aprendizaje socio-afectivo tras la mediación, el 73.9% del profesorado mediador considera que la mediación escolar le ha ayudado a aprender y mejorar a nivel personal. Por su parte, el alumnado mediador (51.5%) y los/as participantes del proceso (56.5%), afirman que han puesto en práctica las herramientas adquiridas en mediación en otros ámbitos del centro escolar.

En relación a la percepción que tienen sobre el aprendizaje emocional, tanto el profesorado como el alumnado mediador afirman que la formar parte del servicio de mediación escolar, les ha ayudado a entender mejor el punto de vista de los demás y puntúan la empatía con valores muy altos. Del mismo modo, coinciden en que también

les ha proporcionado entender que las emociones influyen en el comportamiento, y lo puntúan como el segundo ítem más valorado (después de la empatía).

Por otro lado, los/as usuarios/as del servicio concluyen que la mediación escolar ha incrementado su habilidad comunicativa y a su vez, les ha ayudado a detectar las emociones negativas.

En cuanto al aprendizaje cognitivo, el profesorado expresa que ha aprendido a pensar diferentes maneras para resolver conflictos, mientras que el alumnado mediador puntúa en mayor medida el ítem “analizar el conflicto”. Asimismo, el alumnado participante del proceso puntúa en primer lugar el hecho de aprender a pensar las consecuencias de los malos comportamientos.

Por último, en relación al aprendizaje moral, los/as docentes mediadores/as manifiestan que se sienten más involucrados con el día a día del centro escolar y el alumnado mediador considera más relevante el ítem “pedir ayuda cuando la necesito”, mientras que el alumnado usuario del servicio puntúa de manera elevada, como aprendizaje moral el ítem “no hablar negativamente de los demás a sus espaldas”.

Artículo 3. Implementación de un programa de mediación escolar: análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora.

Metodología. Se trata de un estudio descriptivo que permite profundizar en la experiencia de los/as participantes. Se utilizan técnicas como la observación o grupos de discusión. La muestra está compuesta por: tres profesores de Jefatura de Estudios, cinco profesores participantes del Equipo de Mediación (EM), la orientadora y diecinueve alumnos/as.

Resultados. Dentro de las debilidades de la mediación escolar, el profesorado participante en este estudio considera insuficiente la formación inicial a la hora de empezar a formar parte del equipo de mediación (EM) del centro. Por otro lado, expresa la dificultad a la hora coordinarse con el resto de agentes educativos para llevar a cabo el servicio de mediación escolar y, por último, la poca difusión emitida y el desconocimiento de la existencia del EM.

Por otra parte, en cuanto a los aspectos positivos de la mediación escolar, destacan que la mera presencia del EM es una fortaleza puesto que evita que el conflicto aumente en gravedad y se cronifique, y aumenta la comunicación entre los/as participantes.

Artículo 4. Análisis de la gestión e implementación en mediación en el ámbito escolar

Metodología. En este estudio se lleva a cabo una metodología cualitativa, en la que participan 124 docentes que desempeñan su labor en distintas instituciones educativas de Canarias. Para ello se ha elaborado un cuestionario *ad hoc* denominado CPIMECA (Cuestionario sobre la Percepción de la Implementación de la Mediación Escolar en Canarias).

Resultados. Los docentes participantes manifiestan la necesidad de formación tanto hacia el profesorado como al alumnado, así como la necesidad de desarrollar una buena coordinación entre los demás agentes y la difusión del proceso de mediación.

Del mismo modo, destacan la importancia de la mediación escolar en cuanto a que reduce el impacto negativo del conflicto, mejora el clima del aula y del centro, y sirve de base para el aprendizaje de habilidades sociales y de resolución de conflictos. A su vez, opinan que algunas de las cuestiones que dificultan el impacto de la mediación son: no afrontar el conflicto, sobrecargar a una sola persona acreditada para que realice el servicio de todo el centro, y la falta de recursos, espacios, formación e información.

Artículo 5. El conflicto y la mediación en la comunidad educativa.

Metodología. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, desde un diseño no experimental, haciendo uso de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario para obtener los datos.

Resultados. Los resultados muestran que los participantes son conscientes de la existencia de los conflictos y el 78% piensa que tienen solución, aunque continua habiendo una percepción negativa sobre los mismos. Por otro lado, un 68.3% opina que la mejor vía para solucionarlos es la comunicación, mientras que un 28.6% expresa que no sería recomendable que las dos partes salieran beneficiadas. Por otro lado, en cuanto al uso de la mediación escolar, el 80.49% está conforme con la mediación como medio de resolución de conflictos, ya que aporta valores como la participación, ayuda a reconocer los sentimientos y disminuye el número de conflictos.

Artículo 6. Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria.

Metodología. Se ha utilizado un cuestionario elaborado *ad hoc*, partiendo de los planteamientos y finalidades educativas de la mediación (validado por un grupo de expertos), pasado a 593 estudiantes de secundaria y el cual se compone de tres partes: cuestiones para todo el alumnado, cuestiones para aquellos/as que ha acudido al servicio de mediación y cuestiones a contestar por los/as mediadores/as.

Resultados. En general, el conjunto del alumnado se muestra de acuerdo con la existencia, importancia y utilidad de la mediación escolar en los centros educativos. En concreto, opinan que han disminuido las sanciones en los centros y que se han podido resolver conflictos leves que pudieron haber acabado en cuestiones más graves. Del mismo modo, queda de manifiesto la poca participación en el servicio de mediación, ya que tan solo el 15% de la muestra son alumnos/as mediadores/as y el 17% del alumnado en general ha acudido alguna vez a un proceso de mediación.

Artículo 7. El equipo de mediación y tratamiento de conflictos como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de Educación Secundaria.

Metodología. En este estudio se ha evaluado a 8 profesores/as y 17 alumnos/as pertenecientes al equipo de mediación, mediante un modelo mixto de investigación, a través de un diseño cuasiexperimental pre-post test con un grupo de control no equivalente. El grupo de control está formado por alumnado del centro; y el grupo experimental aquellos/as que han empezado en ese curso a formar parte del equipo de mediación. Para ello se ha utilizado el grupo de discusión y entrevistas semi-estructuradas para el profesorado.

Resultados. El profesorado investigado opina que los mayores beneficiarios de la mediación escolar son los/as alumnos/as mediadores/as, debido a la formación que reciben y la experiencia de participar en el equipo, de la misma manera que esto supone para los/as mismos/as un incremento en su sentimiento de responsabilidad, ya que el resto de sus compañeros/as los/as ven como un referente de actuación; a la vez que también mejoran su capacidad de observación, sensibilidad y comunicación con el resto el alumnado.

Por su parte, el alumnado expresa que, mediante la mediación, ha adquirido habilidades como la empatía y ha aprendido a observar el conflicto como algo natural que puede ser resuelto de manera pacífica.

Artículo 8. Changing the image of a conflict situation while training school students in mediation skills.

Metodología. En primer lugar se utiliza el método “Kelly’s repertory grid” en 360 estudiantes de entre catorce y diecisiete años para analizar la estructura conceptual que éstos/as le dan al conflicto. Por otra parte, se evaluó las respuestas de 35 alumnos/as del servicio de mediación del centro.

Resultados. En este estudio se manifiestan cambios importantes en cuanto a la percepción del alumnado sobre cómo manejar los conflictos y cómo responder ante ellos, tras haber recibido formación en mediación.

En primer lugar, la puntuación del ítem “ignorar al otro”, disminuyó dos puntos, del mismo modo que la de “tipos de agresión” (puñetazos, gritos, empujones...), la cual descendió 1.66 puntos tras la formación.

Por otro lado, una de las diferencias más significativas de este estudio es el descenso de los sentimientos de soledad, resentimiento o desapego, los cuales se redujeron 3 puntos en la segunda fase de la formación, incrementándose de esta manera la puntuación del ítem “solución”, en el cual los/as participantes evaluaron la importancia de solucionar los conflictos, y no evitarlos.

Artículo 9. Attitudes of Teachers Who Implement School Mediation Programmes: a case study.

Metodología. En esta investigación se utilizó la entrevista semi-estructurada dirigida al profesorado.

Resultados. El profesorado entrevistado en este estudio afirma que los principales aspectos positivos de la mediación son: el trabajo en equipo, la comunicación y la mejora en el clima escolar del centro. Por otra parte, expresan que la mediación escolar supone una oportunidad para el alumnado de familiarizarse con nuevas experiencias y, a su vez, que ofrece la posibilidad de que los y las estudiantes generen confianza en sí mismos/as y desarrollen su propia personalidad, al tener que enfrentarse a la resolución de sus propios conflictos.

Artículo 10. School Mediation under the Spotlight: what Spanish Secondary Students Think of Mediation.

Metodología. La metodología utilizada en este estudio ha sido un cuestionario elaborado *ad hoc*, validado por el juicio de diez expertos.

Resultados. El 33.4% de los participantes sabe de la existencia de un servicio de mediación escolar en su centro, de entre los cuales el 16.7% ha recibido formación en mediación, mientras que el 66.6%, no sabe de su existencia.

En cuanto a las razones por las que acudir a mediación, los dos ítem más puntuados son: “porque consideran que los problemas deben solucionarse” y “para prevenir que sus padres se enteren del problema”; al contrario que el 25% de alumnos/as que seleccionan la opción de “acudir a mediación porque el conflicto les afecta y se sienten incomodos por la situación”.

A la vista del análisis de los estudios propuestos, se pueden concluir los siguientes resultados principales:

1. La mediación escolar mejora el clima de convivencia escolar.
2. La mediación escolar promueve el desarrollo de las habilidades sociales, tanto del alumnado como del profesorado.
3. Existen diferencias entre el alumnado mediador y el alumnado no mediador, tras haber sido formado en mediación escolar.
4. Existen deficiencias en cuanto a la coordinación de los agentes educativos del centro y el Equipo de Mediación.
5. La difusión de la mediación escolar en los centros es deficiente.
6. La mediación escolar tiene un impacto positivo en cuanto a la resolución de conflictos en los centros escolares.

Tras exponer los datos de cada estudio de manera detallada, se expone a continuación una tabla a modo de resumen, en la que se recogen los aspectos más relevantes de los mismos de manera esquemática:

Tabla 1.

Resultados de los artículos de revisión.

ARTÍCULO	AUTORÍA	AÑO	OBJETIVOS
1	García-Longoria & Vázquez	2013	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar si el alumnado mediador desarrolla habilidades sociales, en comparación con el alumnado no mediador.
2	Ibarrola-García & Iriarte	2013	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las percepciones del proceso de mediación y conocer su impacto en el centro educativo.
3	Pulido, Calderón-López, Martín-Seoane & Lucas-Molina	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la percepción de los participantes en la implementación de un programa de mediación escolar, analizando tanto las dificultades vividas en el proceso de implementación y su origen, como las propuestas de mejora planteadas para superar las limitaciones. • Conocer, por medio de personas acreditadas en mediación escolar, o en vía de acreditación, las necesidades para lograr una cultura de paz en los centros educativos.
4	Díaz-Negrín, Luján, Rodríguez-Mateo & Rodríguez	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el modo de actuar de dichas personas en los procesos de mediación. • Indagar sobre el nivel de implementación de la mediación escolar en los centros de la Comunidad Autónoma de Canarias y conocer la percepción de los/as participantes sobre los beneficios de la mediación escolar.

5	Concepción	2016	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar propuestas de actuación para mejorar la implementación del sistema como herramienta facilitadora de la Cultura de Paz. • Conocer la opinión que tiene el alumnado de primaria sobre los conflictos, analizar la gestión de los mismos en los centros educativos y valorar el grado de conocimiento sobre la mediación escolar.
6	García, Chiva, Moral & Ramos	2016	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la valoración que el alumnado de secundaria de cinco centros educativos de la ciudad de Valencia otorga a la mediación escolar. • Destacar las fortalezas o potencialidades educativas de la mediación escolar, así como las debilidades desde la perspectiva del alumnado.
7	Silva & Torrego	2016	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar si los/as alumnos/as mediadores adquieren habilidades sociales tras pasar por el equipo de mediación.
8	Leonov & Glavatskikh	2017	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer si se producen cambios en la percepción de los conflictos por parte de los estudiantes, tras recibir formación en mediación escolar.
9	Karakiozis & Papakitsos	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo el profesorado mediador lleva a cabo el proceso de mediación y el impacto del mismo en los/as participantes.
10	García-Raga, Grau, Boqué	2019	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la valoración que tienen los y las estudiantes de secundaria y bachillerato acerca de la mediación escolar.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En relación al principal objetivo de esta revisión, se analizará en este punto su relación con los resultados obtenidos en los estudios seleccionados.

En primer lugar, cabe destacar que el número de estudios referentes a investigar la mediación escolar en las instituciones educativas son escasos. Sin embargo, a pesar de que se han llevado a cabo estudios comparativos relacionados con el desarrollo de la mediación en determinadas Comunidades Autónomas de España, que han permitido ofrecer un acercamiento de la realidad educativa en términos de mediación, no se observa un modelo generalizado acerca de cómo llevar a cabo el proceso de mediación.

Por otro lado, los/as participantes de los estudios analizados destacan la mejora en habilidades sociales (empatía, escucha activa...) como una de las principales fortalezas de la mediación escolar. Concretamente, García, Chiva, Moral & Ramos (2015), manifiestan en su estudio un aumento de la comunicación y del respeto entre el alumnado, del mismo modo que una mejora de la convivencia en el centro tras la puesta en marcha del servicio de mediación. Por su parte, Leonov & Glavatskikh (2017), quienes evaluaron la respuesta a los conflictos antes y después de haber recibido formación en mediación, declaran en su investigación una fuerte disminución de las respuestas evocativas y violentas a los conflictos, lo cual refuerza la idea de la mejora de las habilidades sociales del alumnado.

Esta mejora no solo se produce en los/as estudiantes, sino que también en el profesorado que forma parte del equipo de mediación, tal y como apuntan Ibarrola-García & Iriarte (2013), donde los docentes afirman que formar parte del equipo de mediación les ha ayudado a ser capaces de ponerse en el lugar del otro y a resolver sus conflictos de una manera más pacífica y satisfactoria.

De igual manera, como se ha podido comprobar en el análisis de las investigaciones, otro punto positivo de la mediación escolar es que tras ella, disminuye el número de situaciones conflictivas y violentas en los centros, lo cual puede ser debido a que, como existe alumnado formado en mediación, se puede actuar desde el momento en el que se empieza a formar el conflicto y, de esta manera, evitar que radique en problemas de mayor gravedad. Otra razón por la que se puede ver reducido el número de enfrentamientos es porque los/as alumnos/as mediadores/as sirven como modelo y guía

de comportamiento para el resto de los/as estudiantes, permitiendo generar un clima de convivencia favorable para el desarrollo de la actividad educativa.

Sin embargo, como se puede observar en el estudio realizado por Pulido, Calderón-Lopez, Martín-Seoane & Lucas-Molina (2014), también existen carencias en relación al equipo y servicio de mediación de los centros. En primer lugar, los docentes de este estudio expresan la necesidad de formación continuada acerca de nuevas técnicas de mediación, etc., debido a que la formación inicial que reciben les parece insuficiente y no se sienten realmente capaces de manejar todo un proceso de mediación.

Este hecho pone de manifiesto por un lado que, la mediación escolar comienza a implementarse en los centros educativos y por otro, que existe una carencia de información y estudios de investigación acerca de las necesidades y demandas de las personas que forman dichos equipos de mediación. Por ello, sería necesario que se realizara un seguimiento del funcionamiento del servicio para detectar aquellos aspectos a mejorar en futuras intervenciones, de manera que la calidad e impacto de la mediación escolar mejorara progresivamente.

De igual modo, expresan la dificultad que supone coordinarse con los demás agentes educativos del centro, puesto que opinan que, en ocasiones, su trabajo como mediadores se desvirtúa ya que existen diferencias con la Jefatura de Estudios, a la hora de decidir qué casos se derivan a mediación y qué otros no. Como en casos anteriormente comentados, este problema puede deberse a que, a pesar de que existen guías de mediación escolar, las características de los centros educativos y de los/as usuarios/as varían, siendo necesario, tal y como se expone en el estudio de Díaz-Negrín, Luján, Rodríguez-Mateo & Rodríguez (2015), establecer un Proyecto Educativo y un Plan de Convivencia en los que se recoja, acorde a los criterios, principios y normas de la mediación, cómo se llevará a cabo el sistema en cada centro.

Por último, se puede decir claramente que la mediación escolar promueve cambios en las personas, ya bien desde el papel del mediador/a, o como usuario/a del servicio. Así, el alumnado descubre en la mediación un lugar en el cual poder resolver sus diferencias con otros/as compañeros/as, profesores/as e incluso con sus familias. Tal y como muestran los resultados de la investigación realizada por Leonov & Glavatskikh (2017), tras haber pasado por la formación en mediación escolar, el alumnado cambió su perspectiva acerca de la estructura del conflicto, así como los estereotipos que tenían

acerca de los mismos. Sin embargo se observaron cambios drásticos en la manera de responder ante los enfrentamientos. Es decir, antes de recibir la formación, respuestas relacionadas con tipos de agresión verbal y físicas eran las que recibían las puntuaciones más altas; y tras la formación, las respuestas relacionadas con la comunicación, la comprensión y la escucha al otro fueron puntuadas con valores mucho más elevados.

Para concluir, un aspecto que llama la atención al analizar los diferentes estudios elegidos para elaborar este trabajo, es la ausencia de las familias a la hora de hablar de mediación escolar. En cada una de las investigaciones estudiadas, el mayor número de mediaciones en los centros educativos se producen entre el alumnado, habiendo algunos casos entre profesorado-alumnado.

Es cierto que pueden no existir conflictos entre las familias y algún agente educativo, pero es preocupante su ausencia debido a que, al igual que ha venido ocurriendo anteriormente, las familias se encuentran ajenas a la dinámica de las instituciones educativas, y conseguir su participación en ellas es una lucha que, a día de hoy, aún sigue sin resolverse. Puede que la herramienta para facilitar esa unión y cooperación sea la mediación, dado que ofrece un espacio donde establecer un diálogo entre personas, y no entre funciones o roles educativos.

Personalmente, considero que al darle a los/as estudiantes la oportunidad de ser ellos/as quienes solucionen sus conflictos, entendiendo el origen y las causas del mismo, se promueve el aprendizaje experiencial, lo cual les va a aportar una serie de habilidades que podrán desarrollar en futuros enfrentamientos y las cuales les ayudará a tener un óptica del conflicto como algo natural en la vida de las personas, que se puede resolver y, sobretodo, entender.

Por otro lado, a través de la realización de esta revisión, opino que es necesario evaluar y analizar a fondo los procedimientos que se están llevando a cabo en los centros educativos, para poder elaborar un modelo común y sólido de mediación escolar mediante el cual, cada centro pueda desarrollar un servicio de mediación de calidad, con formación actualizada para las personas mediadoras, y de modo que aumente la participación de los/as usuarios/as en el Equipo de Mediación y se pueda crear una red de resolución de conflictos que favorezca el clima y la convivencia escolar, creando así una Cultura de Paz.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136.
- Calvo, P., Marreo, G., & García. A. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Aulario de Filosofía, Psicología y Sociología*, 4, 35-48.
- Concepción, I. (2016). El conflicto y la mediación, en la comunidad educativa. En: Carbonero. D., Raya, E., Caparrós, N., & Gimeno, C. *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global*. España: Universidad de La Rioja. 1-8.
- Crawford, D., & Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education. A guide to implementing programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Settings*. U.S. Department of Justice, 1-87.
- Díaz-Negrín, M^a., Luján, I., Rodríguez-Mateo, H., & Rodríguez, J. (2015). Análisis de la Gestión e Implementación en Mediación en el Ámbito Escolar. *INFAD Revista de Psicología*, 1(1), 275-284.
- García-Longoria, M^a., & Vázquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 5, 113-136.
- García-Raga, L., Chiva, I., Moral, A., & Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la Mediación Escolar desde la perspectiva del alumnado de Educación Secundaria. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 28, 203-215. doi: 10.7179/PSRI_2016.28.15
- García-Raga, L., Grau, R., & Boqué, M^a. (2019). School Mediation under the Spotlight: What Spanish Secondary Students Think of Mediation. *ECPS Journal*, 19, 41-60.
- Garrido, S. (2016). Mediación insight: un modelo reflexivo y pedagógico para abordar los conflictos. *Revista de Mediación*, 10(2), 1-9.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2013). Evaluation of a School Mediation Experience. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 84, 182-189.

- Iglesias, E., & Ortuño, E. (2018). Trabajo social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Cuaderno trabajo social*, 31(2), 381-392. doi: <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.53374>
- Karakiozis, K., & Papakitsos, E. (2018). Attitudes of Teachers Who Implement School Mediation Programmes. *International Educational Research*, 1(2), 16-25. doi: <https://doi.org/10.30560/ier.v1n2p16>
- Leonov, N., & Glavatskikh, M. (2017). Changing the image of a conflict situation while training school students in mediation skills. *Psychology in Russia: State of the Art*, 10(2), 165-178.
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: el papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y Humanismo*, 20(35), 127-142. doi: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Me*, 6 (6).
- Ojeda, R., & Sánchez, A. (2012). Modelo de mediación escolar VIC. Gobierno de Canarias.
- Orden de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias. Boletín Oficial de Canarias, núm. 130.
- Prado, J., & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Documentación Social*, 148, 99-116.
- Pulido, R., Calderón-López, S., Martín-Seoane, G., & 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.

- Pulido, R., Martín-Seoane, G., & Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica educativa. *Anales de Psicología*, 29(2), 385-392. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601>
- Silva, I., & Torrego, J. (2016). El equipo de mediación y tratamiento de conflictos como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de Educación Secundaria. *Psicología y Educación: Presente y Futuro*, 222-229.
- Suárez, C. (2017). Modelo Negociador-Narrativo: Modelos conjuntos de mediación. *IPSE-ds*, 10(10), 35-44.
- Torrego, J. (Coord.) (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. Madrid, España. Narcea. S. A. Ediciones.
- United Nations (2012). *Skills Development for Conflict Transformation. A training manual on understanding conflict, negotiation and mediation*. UNDESA/UNDP and The Centre for Conflict Resolution.
- Viana-Orta, M. (2013). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 271-291. doi: http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41458