

## Opinión del profesorado de un Instituto de Secundaria de la Provincia de Córdoba (España) sobre mediación escolar

Antonia Ramírez García\*  
Dolores Sepúlveda Aguilar\*\*

Recibido: 04/11/2016

Aceptado: 28/12/2016



### Resumen

En este estudio pretendemos conocer la opinión que tiene el profesorado de un Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) sobre mediación escolar, con la finalidad de implementar un programa de estas características en el centro educativo. Así, se diseñó un cuestionario *ad hoc* para conseguir información sobre conocimientos y actitudes del profesorado ante la mediación escolar y su predisposición ante ella. El cuestionario fue cumplimentado por la totalidad del profesorado (N=53). Los resultados muestran que la opinión de los docentes está condicionada por sus características personales, particularmente por la titulación y el tiempo de servicio. Por otro lado, y atendiendo a la formación en mediación del profesorado, podemos decir que los docentes no mediadores piensan, en mayor medida que los mediadores, que se mejorarían las relaciones, entre las familias y el centro educativo, con un programa específico. Por todo ello, se puede concluir que el profesorado del IES está dispuesto a implementar un programa de mediación en el centro educativo.

### Palabras clave

Mediación escolar, convivencia escolar, Educación Secundaria, profesorado.

### Opinions of teachers of an Institute of High School in the Province of Cordova (Spain) about school mediation

### Abstract

This study pretends to know the opinion of the teachers staff of an Institute of High School about school mediation, with the purpose of implementing a program of these characteristics in the educational center. So, an ad hoc questionnaire was designed to recover information about the knowledge and attitudes that the teachers have about school mediation and their predisposition about it. The questionnaire was answered by all the staff (N=53). The results show that the teachers' opinion is conditioned to the personal characteristics of the teachers, particularly by the degree and years of experience. On the other hand, and taking into account the formation in mediation of the teachers, we have to say the no mediator teachers think to a greater extent than the mediator teachers that the relations between the families and the educational center might improve with a specific program. For all the above, we can conclude that the teachers of the Institute are willing to implement a mediation program in the educational center.

### Key words

School mediation, school coexistence, High School, teachers.

\* Universidad de Córdoba, España. E-mail: a.ramirez@uco.es

\*\* Universidad de Córdoba, España. E-mail: m52seagd@gmail.com

## **1. Introducción: en torno a la convivencia y la mediación escolar**

La práctica de una buena convivencia en los centros educativos es necesaria para el desarrollo integral del alumnado. Sabemos que para poder convivir con los demás es necesario respetar unas normas, unas reglas sociales que hacen posible que nos entendamos con otras personas. Estas pautas que nos ayudan a vivir en sociedad son enseñadas y aprendidas por diversos agentes socializadores, entre ellos destacan principalmente la familia y los centros educativos.

Actualmente, se está encomendando a los centros educativos un papel fundamental en la transmisión de valores que promocionan la convivencia y la cultura de la paz entre el alumnado, con la finalidad de formar a ciudadanos responsables que participen en el progreso de la sociedad. La tolerancia, el respeto por uno mismo y por el otro, la solidaridad, entre otras cuestiones, forman parte del legado que se pretende dejar a los futuros ciudadanos del mundo. Por tanto, aprender a convivir es unos de los retos más importantes de nuestra sociedad.

Los seres humanos tienen tendencias innatas para trabajar en grupo o relacionarse con los objetos y las personas de su entorno. Las relaciones intra e interinstitucionales con las personas, a veces, generan conflictos que afectan negativamente el funcionamiento psicosocial. Cuando llega este momento, la convivencia en las aulas se rompe, motivada por varias razones, entre ellas la falta de motivación, tanto del alumnado como del profesorado, que puede ocasionar conductas disruptivas y de indisciplina en el alumnado (E. Álvarez, M. Álvarez, Castro, Campo & González, 2016; Buendía, Expósito, Aguaded & Sánchez, 2015; Ceballos, B. Rodríguez, Correa & J. Rodríguez, 2016).

No obstante, las causas y los orígenes de los conflictos son diversos y, por tanto, los métodos de intervención también, adaptándose a sus características para poder lograr que la ayuda llegue a ser realmente efectiva y se reduzcan, en todo lo posible, sus probables contraindicaciones (Siman & Chicharro, 2016; Tirado & Conde, 2016).

Centrándonos en la gestión de conflictos en el ámbito escolar, diferentes autores como Pantoja (2005), Torrego y Galán (2008), Turnuklu et al. (2010), Gesinde y Akujobi, (2011), Ibarrola e Iriarte (2013a) (2013b), De Prada (2014), Moral, Ramos y Chiva (2014), Viana (2014) o Usó, Villanueva y Adrián (2016) exponen que se puede llevar a cabo mediante la negociación o la mediación, ambas son formas complementarias para su resolución, siendo la mediación una forma de llevar a cabo la negociación.

La mediación es entendida como una medida específica para la resolución pacífica de conflictos, siendo un proceso relativamente nuevo en España. Ésta trata de optimizar la comunicación entre las partes que se encuentran en conflicto mediante la aplicación de una serie de técnicas y estrategias que ayuden a las relaciones entre aquellas. Se asienta, ante todo, en el refuerzo de las habilidades sociales y comunicativas, para que las partes en conflicto lleguen a comprender la posición, intereses y expectativas del otro.

El concepto de mediación ha sido elaborado a partir de las aportaciones de muchos expertos en la resolución pacífica de conflictos. Así, Vinyamata (2003) recoge diversas definiciones de distintos autores como se expone en la tabla siguiente:

Tabla 1

*Definiciones del término mediación*

Autor	Definición
<b>Jean François Six (1990). <i>Les tempes des Médiateurs</i>.</b>	<i>La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación “triangular”; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. (...) La mediación es un no-poder. (...) El mediador debe suscitar la libertad.</i>
<b>Christopher Moore (1995). <i>El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos</i>.</b>	<i>La mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable.</i>
<b>J. W. «Zig» Zeigler, Jr. (1997). <i>The mediation kit: Tools to Solve Disputes</i>.</b>	<i>Mediación es un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda y guía de un mediador neutral con el objeto de finalizar su conflicto. El mediador no asume capacidad de decisión alguna, simplemente orienta a las partes para que éstas lleguen a un acuerdo conjunto.</i>

Fuente: Vinyamata (2003, pp. 19–21).

En este sentido, la mediación puede considerarse como un método utilizado para la resolución de conflictos, en la que una tercera persona imparcial ayuda a las personas en conflicto a resolverlo. Las partes enfrentadas recurren a este sistema de manera voluntaria. Las soluciones se extraen de las partes en conflicto y han de satisfacer a ambas, para ver coronado con éxito el proceso.

Como todo método, la mediación consta de unas características propias, unas ventajas e inconvenientes. Basándonos en diversos autores pretendemos abarcarlas en su totalidad. Por ejemplo, para Rozemblum (2007) las características de la mediación, entre otras, son las siguientes: es un proceso de comunicación en libertad ante una tercera persona; las personas mediadoras no dan las soluciones; es un proceso informal, voluntario, estructurado y confidencial; no todos los conflictos son mediables.

Como ventajas, Vinyamata (2003) subraya las siguientes: ahorro de tiempo; menor desgaste psicológico, estrés y problemas emocionales; rapidez y sencillez, no existe pérdida de control del proceso; facilidad de comprensión por parte de los usuarios y contemplar a la persona de forma integral. Por el contrario, algunos factores que pueden incidir en la mediación efectiva son los siguientes: si el mediador no es competente se puede llegar a un mal acuerdo; que el mediador se posicione; la falta de políticas adecuadas; carencia de presupuesto; escasez de capacitadores y resistencia y/o temor a los cambios e innovaciones, entre otras (Carrasco, Villà & Ponferrada, 2016).

Así pues, la mediación es un proceso idóneo para la resolución de conflictos, ya que ayuda a las partes en conflicto a resolver la disputa mediante el diálogo, con la finalidad de llegar a un acuerdo para su resolución. Sin embargo, es necesario contar con la presencia de un mediador capacitado para cumplir la tarea que se le encomienda.

Los roles y/o funciones del mediador constituyen uno de los debates clásicos que se generan en torno al proceso de mediación. Así, por un lado, existen defensores de una función del mediador centrada en facilitar el encuentro entre las partes, siendo éstas las que han

de hallar la solución al conflicto, y, por otro, se alzan quienes mantienen que, al menos en ciertas situaciones, el mediador debe sugerir propuestas y alternativas. Para Jares (2001), las funciones del mediador, no sólo dependerán de la propia personalidad y formación del mismo, sino también de la naturaleza del conflicto al que se enfrenta, del contexto, de las características de las personas implicadas, entre otras cuestiones.

Las actitudes y conocimientos que debe poseer el mediador, según Vinyamata (2003) serían los siguientes: capacidad de escucha y paciencia; síntesis y potenciación de soluciones que aporten las partes del conflicto; imparcialidad, optimismo; transmitir serenidad; capacidad para no dejarse influir por las expresiones del conflicto; confidencialidad, ética y conocimientos de conflictología.

Jares (2001) también establece que las habilidades y principios de actuación del mediador son de dos tipos: 1) de carácter verbal, el cual incluye valentía y capacidad de resistencia, dinamismo y preocupación por los demás, prudencia y discreción, independencia e imparcialidad y preparación en el análisis de conflictos y, 2) de carácter procedimental, que incluye escucha activa, paciencia, reformulación del conflicto, creación de ambientes adecuados y capacidad de ofrecer sugerencias.

Por otro lado, Vinyamata delimita las funciones del mediador, destacando que es necesario:

Reducir la tensión; pacificar la comunicación entre las partes; ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos; escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos, generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas y derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada. (2003, p. 26)

Por su parte, Jares (2001) expone que el mediador no siempre sigue el mismo proceso en la mediación, pero que lo más habitual es que tenga en cuenta las siguientes fases: 1) Aclarar el proceso y crear un entorno de confianza, 2) exposición de cada parte de su visión del conflicto, 3) identificar la estructura del conflicto, 4) proponer y elegir los acuerdos y, 5) valoración de la mediación.

Por todo lo expresado anteriormente, este estudio se centró en un programa de mediación escolar, debido a los numerosos conflictos a los que el centro se enfrentaba diariamente, pues consideramos que la mediación es un proceso que mejora la convivencia, estimulando la autorregulación personal (Pulido, Calderón, Martín & Lucas, 2014).

Asimismo, el objetivo fundamental de nuestro estudio no fue otro que conocer la opinión del profesorado de IES sobre las posibilidades que tendría la implementación de un programa de mediación escolar en el centro con la finalidad de alcanzar una convivencia positiva en el mismo.

## **2. Metodología**

La mediación escolar es un procedimiento adecuado para resolver conflictos, pero al mismo tiempo, trata de generar en el profesorado y el alumnado el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación y la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad. Por ello, se muestra como una estrategia educativa que interviene en el con-

flicto, al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno (Ibarrola & Iriarte, 2013a).

### **2.1. Definición del problema de investigación**

Dado el gran número de incidentes violentos existentes en un Instituto de Educación Secundaria, situado en Fuente Palmera (Córdoba, España), desde el centro se ha planteado la necesidad de poner en marcha un programa de mediación escolar. Para ello se requiere conocer la opinión del profesorado al respecto, ya que como se expresó en la introducción, la mediación posibilita afrontar los conflictos desde una perspectiva dialógica (Bocqué, 2005; Casella, 2000; Galán, Mas & Torrego, 2008; Turnuklu et al., 2010). En este sentido, pretendemos analizar la opinión que tiene el profesorado del centro educativo (N=53) respecto a una posible implementación del programa. Para conocer esta opinión se ha adaptado el cuestionario elaborado por Ibarrola e Iriarte (2013a), que valora diversos aspectos referidos al aprendizaje emocional, sociocognitivo y moral producidos en el proceso de mediación escolar, así como los efectos percibidos en la mejora de la convivencia del centro educativo.

### **2.2. Objetivos e interrogantes de investigación**

El objetivo general de la investigación se centra en conocer la opinión del profesorado del IES sobre las posibilidades que tendría la implementación de un programa de mediación escolar en el centro, con la finalidad de alcanzar una convivencia positiva en el mismo.

De forma concreta pretendemos:

1. Determinar el grado de conocimiento que tiene el profesorado sobre las medidas adoptadas en el centro educativo para resolver los conflictos que en él tienen lugar.
2. Identificar, asimismo, su conocimiento sobre los procesos de mediación escolar.
3. Conocer la opinión del profesorado sobre los posibles beneficios que ocasionaría un programa de mediación escolar en el instituto, así como su desarrollo afectivo y social.

En función de estos objetivos nos planteamos dos grandes interrogantes de investigación:

1. ¿Se encuentra el profesorado del IES receptivo a la implementación de un programa de mediación escolar en su centro educativo?
2. ¿La opinión del profesorado se encuentra condicionada por sus características personales?

### **2.3. Diseño de investigación**

El diseño empleado en la investigación se fundamentó en una metodología de corte descriptivo, cuya finalidad se orienta a la comprensión profunda y exhaustiva de una realidad singular (Arnal, Del Rincón & Latorre, 1992). Su elección radica en la posibilidad que nos ofrece para obtener información básica para la toma de decisiones, en este caso concreto, sobre la implementación de un programa de mediación escolar, y aportar conocimientos sobre situaciones, actitudes y comportamientos del profesorado ante el mismo.

De forma concreta, nuestro diseño metodológico se sustentó en uno de los tipos de método descriptivo, el *estudio tipo encuesta*, destacando entre sus objetivos los siguientes: describir la naturaleza de las condiciones existentes; identificar valores estándar con los que poder comparar las condiciones existentes y; determinar las relaciones existentes entre eventos específicos (Buendía, Colás & Hernández, 1998).

## 2.4. Participantes

Los participantes en la investigación corresponden a la totalidad del profesorado que imparte clase en el IES. El número de profesores y profesoras que conforman la plantilla del centro son 53. Este grupo se caracteriza por ser, eminentemente femenino, debido a que un 64,2% del profesorado son mujeres, mientras que el 35,8% son hombres. Asimismo, el 52,8% de los participantes, tiene una edad comprendida entre 36 y 45 años, por lo que podemos decir que la mayoría del profesorado es relativamente joven. El tiempo de servicio del profesorado del centro oscila entre 1 y 25 años, pero de forma mayoritaria, el profesorado se sitúa con un 22,6% en una franja comprendida entre 6 y 10 años de servicio. Los estudios realizados por el profesorado, en su mayoría, son licenciaturas, no obstante, un 1,9% ha conseguido el doctorado y otro 1,9% ha obtenido una diplomatura de Educación Primaria.

Las materias impartidas por el profesorado las hemos agrupado en dos ámbitos, el sociolingüístico, que incluye las asignaturas de: Lengua, Historia, Historia del arte, Inglés, Francés, Música, Filosofía, Ciudadanía y Comunicación Empresarial; y el científico tecnológico, el cual incorpora las siguientes materias: Matemáticas, Biología, Educación física, Plástica, Tecnología, Informática, Física y Química, Técnica contable, Operación Administrativa y Economía. Atendiendo a la Tabla 2 se puede observar que el 43,4% del profesorado imparte las materias del ámbito sociolingüístico, y el 50,9% en el ámbito científico tecnológico, siendo mayor el número de profesorado el que imparte estas materias.

**Tabla 2**

*Distribución de los participantes en función de la materia impartida*

Materia impartida	f	%	% Válido
Sociolingüístico	23	43,4	46
Científico tecnológico	27	50,9	54
Total	50	94,3	100
Perdidos	3	5,7	
Total	53		

Atendiendo a la variable etapa docente en la que ejercen su labor, cabría señalar que el 47,2% del profesorado imparte clase en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), seguido del profesorado que imparte clase en ESO y Bachillerato con un 18,9%. Sólo el 11,3% imparte clase en Bachillerato, el 1,9% dedica su docencia a los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), el 5,7% lo hace en el Ciclo Formativo, un 3,8% imparte clase en ESO y PCPI y, finalmente, el 3,8% ejerce en PCPI y Bachillerato.

Una vez descritas las variables sociodemográficas de los participantes de este estudio, nos centraremos en variables relacionadas con el tema que estamos abordando, pretendiendo conocer si el profesorado ha recibido formación en mediación, si tiene experiencia y las expectativas que manifiesta ante la mediación escolar.

Así pues, en cuanto al número de cursos recibidos relacionados con la mediación escolar, sólo el 15,1% ha recibido algún curso, mientras el 84,9% no ha recibido nunca formación sobre mediación. Por tanto, la mayoría del profesorado no está formado en este

procedimiento para resolver problemas de convivencia en el centro.

De los participantes que han recibido formación en mediación sólo 11,3% ha respondido este ítem expresando que la duración de la formación fue de 20 horas, mientras el 3,8% se abstiene de contestar. Por tanto, consideramos que los participantes han recibido una escasa formación sobre mediación.

Del profesorado que ha recibido formación en mediación y atendiendo al porcentaje válido de la Tabla 3, el 66,7% ha mediado en una ocasión; el 16,7% ha mediado en dos ocasiones y el 16,7% ha mediado en tres casos. Así que podemos decir que la mayoría del profesorado ha mediado en muy pocas ocasiones y, por tanto, tiene poca experiencia en este aspecto.

### **2.5. Instrumentos de recogida de información**

Para recoger la información se ha empleado una adaptación del cuestionario diseñado por Ibarrola e Iriarte (2013a), ya validado y con una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.965. En su adaptación seguimos una serie de pasos atendiendo a la necesidad de nuestro estudio y a la finalidad de garantizar su fiabilidad inicial. Tras su adaptación la fiabilidad final ha sido un Alfa de Cronbach de 0.715, por lo que para estudios posteriores habría que rediseñar los ítems del cuestionario.

### **2.6. Estrategias de análisis de datos**

Para el tratamiento estadístico de los datos, se utilizó el programa SPSS, versión 18. Se emplearon diversos procedimientos estadísticos para realizar el estudio descriptivo de los ítems (medias y desviaciones típicas, por un lado y frecuencias por otro), así como pruebas de contraste de hipótesis como la *t* de Student y el *Análisis de Varianza* (ANOVA). Posteriormente, se realizarán pruebas *post hoc* (Scheffé).

## **3. Resultados obtenidos**

A continuación se detallan los resultados correspondientes a la información recopilada tras la aplicación del cuestionario al profesorado del IES. La información se expone atendiendo a las cinco dimensiones en las que se divide el cuestionario, describiendo las medias y las desviaciones típicas de cada uno de sus ítems. Posteriormente se muestran los resultados obtenidos para determinar las diferencias entre grupos a través de la *t* de Student para muestras independientes y el *Análisis de Varianza* (ANOVA). Primeramente, comenzaremos describiendo las dimensiones en las que basamos nuestro estudio:

### **3.1. Dimensión: Expectativas sobre la mediación escolar**

En esta dimensión tratamos de extraer las expectativas de todo el profesorado sobre la mediación escolar. En las medias y las desviaciones típicas de esta dimensión, la media más alta la obtiene el ítem 13, con una  $\bar{x} = 3.886$ , y una  $dt = 0.800$ , ello quiere decir que, la respuesta del profesorado es homogénea, y por tanto, está bastante de acuerdo en que la mediación escolar reduciría los problemas de convivencia. La media más baja la encontramos en el ítem 14, con una  $\bar{x} = 2.905$  y una  $dt = 0.490$ , lo que significa que, atendiendo a la desviación típica, la respuesta es homogénea, y; por tanto, la mayoría del profesorado piensa que la implantación de un programa de mediación no tiene por qué mejorar las relaciones entre el profesorado (ver Tabla 3).

**Tabla 3***Medias y desviaciones típicas de la dimensión Expectativas sobre la mediación escolar*

Ítems	$\bar{x}$	dt	N
Ítem 11: Si en mi centro se implantara la mediación escolar, estaría lo bastante implicado con el equipo de mediación.	3.358	0.484	53
Ítem 12: La mediación escolar es la mejor opción para resolver los problemas de convivencia del centro.	3.547	0.666	53
Ítem 13: La mediación escolar reduciría los problemas de convivencia del centro.	3.886	0.800	53
Ítem 14: Las relaciones entre el profesorado mejorarían con la implementación de un programa de mediación escolar.	2.905	0.490	53
Ítem 15: Las relaciones entre familias y el centro mejorarían con la implementación de un programa de mediación escolar.	3.169	0.379	53
Ítem 16: Las relaciones entre el alumnado y el profesorado mejorarían con la implementación de un programa de mediación escolar.	3.5	0.504	52
Ítem 17: Los miembros de la comunidad educativa se sentirían satisfechos con la implementación de un programa de mediación escolar.	3.250	0.653	52
Ítem 18: Tengo grandes expectativas sobre la implementación de la mediación escolar en el centro.	3.169	0.611	53

**3.2. Dimensión: Conocimientos previos**

Es esta dimensión pretendemos conocer cómo el profesorado resuelve los conflictos en su centro educativo, si opina que son oportunidades para aprender, si analiza y piensa la mejor forma de solucionarlos. Para ello, nos centramos en los ítems 19 al 25 del cuestionario. Al realizarle la prueba de fiabilidad se obtiene un 0.837 en el Alfa de Cronbach.

Atendiendo a las medias y desviaciones típicas de esta dimensión, la media de todos los ítems oscila entre 3 y 3.56, y las desviaciones típicas entre 0.546 y 0.817, por lo que las respuestas han sido bastante homogéneas. Además, podemos indicar que el profesorado está de acuerdo con que los conflictos: 1) se resuelven mediante castigos, 2) son oportunidades para aprender, 3) analiza los conflictos y no se deja llevar por su opinión personal, 4) ante un conflicto piensa las consecuencias de su actuación, 5) ante un conflicto piensa las diversas formas de solucionarlo, 6) ante un conflicto piensa si con su conducta ha conseguido lo que pretendía y, 7) utiliza técnicas comunicativas para su resolución (ver Tabla 4).

**Tabla 4***Medias y desviaciones típicas de la dimensión Conocimientos previos*

Ítems	$\bar{x}$	dt	N
Ítem 19: Los conflictos en mi centro se resuelven mediante castigos (partes, dejar sin recreo, sin excursiones, etc.).	3.32	0.546	53
Ítem 20: Los conflictos que se producen en el centro son oportunidades para aprender.	3.245	0.731	53

Ítem 21: Ante un conflicto me paro a analizarlo sin dejarme llevar por mi opinión personal.	3.150	0.817	53
Ítem 22: Ante un conflicto me paro a pensar en las consecuencias que tendría el no actuar correctamente.	3.301	0.607	53
Ítem 23: Ante un conflicto me paro a pensar en diferentes formas de solucionarlo.	3.339	0.705	53
Ítem 24: Ante un conflicto me paro a pensar si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía.	3.566	0.693	53
Ítem 25: Ante un conflicto utilizo "técnicas comunicativas".	3.528	0.638	53

### 3.3. Dimensión: Validez social

En esta dimensión intentamos extraer la opinión del profesorado sobre la importancia y validez de la implementación de un programa de mediación escolar en el Instituto. Entendiendo validez social como la importancia que el profesorado da a la mejora de las relaciones interpersonales y de la convivencia escolar con la implementación de un programa de mediación escolar. Esta dimensión ocupa los ítems del 26 al 41, a los cuales se les ha realizado la prueba de fiabilidad, teniendo como resultado un 0.547 de Alfa de Cronbach, lo que nos plantea su reelaboración para estudios posteriores.

Por una parte, la media más baja la obtiene el ítem 36, obteniendo una  $\bar{x} = 3.358$  con lo cual podemos decir que, a pesar de ser la media más baja, se encuentra dentro del término medio de la escala, por lo que el profesorado está de acuerdo en proporcionar más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre la convivencia. Sin embargo, la media más alta la tiene el ítem 33,  $\bar{x} = 4.226$ , que muestra cómo el profesorado está bastante de acuerdo en que con la implantación de un programa de mediación escolar se adquirirían más herramientas para la gestión de situaciones para las cuales en este momento no tiene recursos (ver Tabla 5).

**Tabla 5**

*Medias y desviaciones típicas de la dimensión Validez social*

Ítems	$\bar{x}$	dt	N
Ítem 26: Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves.	3.509	0.504	53
Ítem 27: Dar más importancia en el centro a las relaciones personales y a cómo se solucionan los conflictos de convivencia.	3.434	0.604	53
Ítem 28: Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia.	3.509	0.541	53
Ítem 29: Que el alumnado aceptase mejor las diferencias entre ellos.	3.471	0.575	53
Ítem 30: Extender los principios de tolerancia, igualdad, empatía más allá de los círculos íntimos de los miembros del centro.	3.509	0.575	53
Ítem 31: Me sentiría más capaz de gestionar las situaciones conflictivas.	3.452	0.695	53
Ítem 32: Ante un conflicto entre alumnos, intentaría que todas las personas implicadas se involucrasen más en la búsqueda de una solución.	3.509	0.541	53
Ítem 33: Dispondría de más herramientas para gestionar situaciones para las cuales a menudo me faltan recursos.	4.226	0.594	53

Ítem 34: Reforzaría más los comportamientos positivos del alumnado.	3.452	0.573	53
Ítem 35: Intentaría fomentar más que ahora un clima de convivencia en el que los alumnos se sintieran unidos entre sí.	3.434	0.604	53
Ítem 36: Proporcionaría más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre temas relacionados con la convivencia.	3.358	0.653	53
Ítem 37: Me fijaría más en las necesidades socioemocionales del alumnado.	3.396	0.630	53
Ítem 38: Al explicar una norma de funcionamiento y convivencia trataría de explicar su razón de ser.	3.566	0.500	53
Ítem 39: Mejoraría mi relación con el alumnado.	3.471	0.501	53
Ítem 40: Aprovecharía el comportamiento inadecuado de los alumnos para clarificar y establecer los comportamientos deseables, las normas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.	3.584	0.534	53
Ítem 41: Aprovecharía el comportamiento inadecuado de los alumnos fuera de clase para proporcionarles modos alternativos de solución de problemas.	3.566	0.604	53

### 3.4. Dimensión: Percepción del aprendizaje socio-afectivo

En esta dimensión intentamos extraer la percepción del profesorado sobre la importancia del aprendizaje socio-afectivo que conllevaría la implantación de un programa de mediación escolar. Entendiendo aprendizaje socio-afectivo como la adquisición de los valores de empatía, solidaridad, compañerismo, paciencia, confianza, autoconcepto, etc. Esta dimensión contiene los ítems del 42 al 57, a los cuales se les ha realizado la prueba de fiabilidad, teniendo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.407, por lo que nuevamente habría que considerar su reelaboración.

La media más baja se localiza en el ítem 43, no obstante, se encuentra en el término medio de la escala, teniendo una  $\bar{x} = 3.396$ , por lo tanto podemos decir, que el profesorado está de acuerdo en que la implantación de un programa de mediación en el centro expresaría mejor sus necesidades, sentimientos o emociones con los demás. Las medias más altas de esta dimensión, son las obtenidas en los ítems 49 y 55. El ítem 49 tiene una  $\bar{x} = 3.962$ , por lo cual podemos expresar que el profesorado está bastante de acuerdo en que el implementar un programa de mediación en el Instituto ayudaría a señalar a los demás cuando han actuado de forma injusta. Asimismo, el ítem 55 es el que obtiene la media más alta  $\bar{x} = 4,188$ , encontrándose que el profesorado está bastante de acuerdo en que daría más importancia a no hablar mal de los demás cuando no están presentes. Además, las desviaciones típicas en ambos ítems muestran una homogeneidad de respuesta (ver tabla 6).

**Tabla 6**

*Medias y desviaciones típicas de la dimensión Percepción del aprendizaje socio-afectivo*

Ítems	$\bar{x}$	dt	N
Ítem 42: Comprender mejor el punto de vista de los demás.	3.396	0.630	53
Ítem 43: Expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás.	3.320	0,471	53
Ítem 44: Darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto.	3.434	0.572	53

Ítem 45: Darme cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que siento y lo que pienso y mis valores.	3.415	0.633	53
Ítem 46: Reconocer emociones en los gestos, movimientos o expresiones de los demás.	3.528	0.503	53
Ítem 47: Controlar mejor las emociones negativas (sus causas, consecuencias, intensidad o duración).	3.471	0.503	53
Ítem 48: Aumentar mi paciencia ante los problemas.	3.509	0.451	53
Ítem 49: Señalar a los demás si han actuado de forma injusta.	3.962	0.423	53
Ítem 50: Comunicarme mejor con los demás.	3.509	0.504	53
Ítem 51: Darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos.	3.584	0.497	53
Ítem 52: Ser más respetuoso y aceptar mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono.	3.434	0.693	53
Ítem 53: Sentirme más implicado/a en el día a día de mi centro y especialmente en situaciones en las que pudiera participar.	3.471	0.668	53
Ítem 54: Comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto.	3.434	0.635	53
Ítem 55: Dar más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están.	4.188	0.473	53
Ítem 56: Dar más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia.	3.584	0.497	53
Ítem 57: La mediación me hará analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal.	3.660	0.478	53

Para dar respuesta al segundo de nuestros interrogantes se procedió a aplicar la prueba de *t* de *Student* y el *Análisis de Varianza* (ANOVA), y así saber si la opinión del profesorado se encuentra condicionada por sus características personales y laborales.

La prueba *t* de *Student* se aplicó a las variables sexo, materia impartida y formación en mediación. Respecto al *sexo*, sólo se han hallado diferencias estadísticamente significativas en los ítems 17, 19 y 32 (no asumiendo varianzas iguales):

- Ítem 17: los miembros de la comunidad educativa se sentirían satisfechos con la implementación de un programa de mediación escolar ( $t = -2.160$ ;  $p = 0.012$ ). Las mujeres afirman en mayor medida que los hombres que, efectivamente, los miembros de la comunidad educativa estarían satisfechos con la implementación del programa de mediación. No obstante, las medias no resultan muy elevadas.
  - Ítem 19: los conflictos en mi centro se resuelven mediante castigos (partes, dejar sin recreo, sin excursiones, etc.) ( $t = -3.547$ ;  $p = 0.001$ ). Las profesoras realizan esta afirmación en mayor grado que los profesores.
  - Ítem 32: ante un conflicto entre alumnos, intentaría que todas las personas implicadas se involucrasen más en la búsqueda de una solución ( $t = 3.507$ ;  $p = 0.001$ ). Las profesoras realizan esta afirmación en mayor grado que los profesores.
- En cuanto a la *materia impartida* por el profesorado, al reorganizarla en ámbitos —sociolingüístico y científico—tecnológico— se han apreciado diferencias significativas en los ítems 26, 28, 39 y 52 (asumiendo varianzas iguales).
- Ítem 26: solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves ( $t = -2.324$ ;  $p = 0.024$ ). El profesorado que imparte el ámbito científico—tecnológico afirma, en mayor medida, que el profesorado que imparte clase en el ámbito sociolin-

güístico debe solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves.

- Ítem 28: llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia ( $t = -2.466$ ;  $p = 0.017$ ). El profesorado que imparte el ámbito científico–tecnológico realiza esta afirmación en mayor grado que los del ámbito sociolingüístico.
- Ítem 39: mejoraría mi relación con el alumnado ( $t = 2.758$ ;  $p = 0.008$ ). El profesorado que imparte el ámbito sociolingüístico manifiesta en mayor grado, que el profesorado que imparte el ámbito científico–tecnológico, que la implementación de un programa de mediación mejoraría su relación con el alumnado.
- Ítem 52: ser más respetuoso y aceptar mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono ( $t = -2.136$ ;  $p = 0.038$ ). El profesorado que imparte el ámbito científico–tecnológico expresa en mayor medida, que el profesorado que imparte el ámbito sociolingüístico, que efectivamente la implementación de un programa de mediación haría que fueran más respetuosos y aceptarían mejor las diferencias de las personas con las que se relaciona.

En lo que concierne a la *formación en mediación*, la prueba *t* de Student arrojó diferencias estadísticamente significativas en los ítems 15, 19, 43 y 51.

- Ítem 15: las relaciones entre familias y el centro mejorarían con la implementación de un programa de mediación escolar ( $t = 3.317$ ;  $p = 0.002$ ). El profesorado que no ha recibido formación afirma que la implementación de un programa de mediación mejoraría las relaciones entre las familias, a diferencia del profesorado que ha recibido formación, quien opina en menor medida. No obstante, en ambos casos las medias no resultan muy elevadas.
- Ítem 19: los conflictos en mi centro se resuelven mediante castigos ( $t = 3.416$ ;  $p = 0.001$ ). El profesorado que ha recibido formación afirma en mayor grado, que los que no han recibido, que los conflictos en el centro se resuelven mediante castigos.
- Ítem 43: expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás ( $t = 2.011$ ;  $p = 0.046$ ). El profesorado que ha recibido formación en mediación, frente al que no ha recibido formación; manifiesta que la implementación de un programa de mediación ayudaría a expresar mejor sus necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás.
- Ítem 51: darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos ( $t = 2.342$ ;  $p = 0.036$ ). El profesorado que ha recibido formación afirma, en oposición al que no ha recibido, que la implementación de un programa de mediación ayudaría a darse cuenta de la responsabilidad que tienen en la solución de sus propios conflictos.

Por su parte, la ANOVA se aplicó a las variables titulación, edad y tiempo de servicio. En la primera se mostraron diferencias estadísticamente significativas en 14 ítems; sin embargo, tras realizar la prueba *post hoc* de Scheffé no se pueden establecer diferencias entre grupos, ya que existían grupos con un número muy reducido de participantes.

En cuanto a la *edad* no se han detectado diferencias estadísticamente significativas, por tanto, no constituye un condicionante de la opinión del profesorado sobre los conocimientos del mismo acerca de la resolución de conflictos en su centro, el proceso de mediación escolar, de validez social del programa de mediación y los beneficios que puede ocasionar de manera personal y/o social.

Respecto al *tiempo de servicio* se han obtenido diferencias significativas en dos ítems, el 19 y el 45:

- Ítem 19: los conflictos en mi centro se resuelven mediante castigos ( $F= 3.233$ ;  $p= 0.023$ ). El profesorado con un tiempo de servicio, comprendido entre 6 y 10 años, realiza esta afirmación en menor medida que el profesorado presente entre 21 y 25 años de servicio. La prueba de Scheffé confirmó estas diferencias ( $I-J= -0.95000$ ;  $p= 0.041$ ).
- Ítem 45: dame cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que siento y lo que pienso y mis valores ( $F= 3.013$ ;  $p= 0.030$ ). Al aplicar la prueba de Scheffé para determinar las diferencias entre grupos, éstas no tuvieron lugar.

#### 4. Discusión de los resultados y conclusiones específicas del estudio

En este apartado exponemos las conclusiones correspondientes a la información recogida tras la aplicación del cuestionario al profesorado del IES y su análisis posterior, atendiendo a los objetivos e interrogantes de investigación.

El primer objetivo que nos planteamos al inicio de este trabajo fue *determinar el grado de conocimiento que tiene el profesorado sobre las medidas adoptadas en el centro para resolver los conflictos que en él tienen lugar*, en este sentido, la dimensión tres del cuestionario utilizado aludía directamente a este objetivo, y podemos concluir que el profesorado del IES conoce las medidas que se adoptan en su centro para la resolución de conflictos, siendo la medida más extendida el castigo.

Por ello, el programa de mediación escolar podría generar un aprendizaje sociocognitivo, tanto en el profesorado como en el alumnado, puesto que no sólo tomaría como referencia las medidas punitivas que se emplean en el centro, sino que también ampliaría su conocimiento respecto a la mediación que facilita los términos relacionados con la resolución de conflictos y las habilidades de solución de problemas (Ibarrola & Iriarte, 2013a). Precisamente el mediador, al ser formado, se entrena en las habilidades necesarias, toma conciencia de su estilo de resolución de conflictos y aprende un esquema —las fases de la mediación— que exige explorar el problema y buscar abiertamente vías de solución.

El segundo de estos objetivos consistía en *identificar, asimismo, su conocimiento sobre los procesos de mediación escolar*. Respecto a él, podemos señalar que la mayoría del profesorado no ha recibido formación en mediación, por tanto, su conocimiento sobre mediación escolar es escaso, aunque está de acuerdo en que la implementación de un programa de mediación en el centro sería positiva, lo que enlaza directamente con el tercer objetivo, *conocer la opinión del profesorado sobre los posibles beneficios que ocasionaría un programa de mediación escolar en el instituto, así como en su desarrollo afectivo y social*.

La aplicación de un programa de mediación en el Instituto mejoraría, según el profesorado, los siguientes aspectos:

1. Con respecto al alumnado:

- a) Se solucionarían los conflictos que podrían acabar en situaciones más graves.
- b) Se daría más importancia a las relaciones personales.
- c) Se llevarían a cabo iniciativas para la buena convivencia.
- d) El alumnado aceptaría mejor sus diferencias.
- e) Se extenderían los principios de tolerancia, empatía e igualdad.

2. Con respecto a su trabajo diario:

- a) Se sentirían más capaces de gestionar situaciones conflictivas.
- b) Se involucraría a las partes en conflicto en la búsqueda de soluciones para resolver el conflicto.
- c) Se reforzarían más los comportamientos conflictivos del alumnado.
- d) Se fomentaría un clima de convivencia en el que el alumnado se sintiera unido.
- e) Se proporcionarían más oportunidades para hablar sobre convivencia.
- f) Se fijarían más en las necesidades socioafectivas del alumnado.
- g) Se trataría de explicar el porqué de las normas de convivencia.
- h) Se mejoraría la relación con el alumnado.
- i) Se aprovecharía el comportamiento inadecuado del alumnado para clasificar y establecer los comportamientos deseables.
- j) Se aprovecharía el comportamiento inadecuado del alumnado fuera de clase para proporcionarles modos alternativos de resolución de conflictos.

En esta idea también han insistido Friedman et al. (2004) al apuntar a la empatía como el aspecto por excelencia en el que los profesores notan un mayor cambio en su actitud y comportamiento en el conflicto. Uno de los beneficios que señalan Ibarrola e Iriarte (2013a), tras la implementación de un programa de mediación, es la mejora en su capacidad para escuchar mejor a sus alumnos. Esto resalta la autoconciencia emocional como punto de partida para mejorar el proceso comunicativo y el autocontrol emocional.

3. En relación al desarrollo socio-afectivo, según el profesorado, un programa de mediación los ayudaría a mejorar los siguientes aspectos:

- a) Comprender mejor el punto de vista de los demás.
- b) Expresar mejor sus sentimientos.
- c) Darse cuenta de que sus emociones influyen en su comportamiento.
- d) Darse cuenta de que a veces hay diferencias entre sus emociones y lo que piensa y sus valores.
- e) Reconocer emociones en los gestos, movimientos y expresiones.
- f) Controlar mejor sus emociones negativas.
- g) Aumentar la paciencia ante los problemas.
- h) Señalar a los demás si han actuado de forma injusta.
- i) Comunicarse mejor con los demás.
- j) Darse cuenta de la responsabilidad que tienen en la resolución de sus propios conflictos.
- k) Ser más respetuosos y aceptar mejor las diferencias de las personas con las que se relacionan.
- l) Sentirse más implicados en el centro educativo.
- m) Comprender mejor lo que es justo e injusto.
- n) Dar más importancia a no hablar mal de los demás cuando no están.
- o) Dar más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia.
- p) Analizar los conflictos sin dejarse llevar por su opinión personal.

La mediación incide positivamente sobre la disposición del profesor hacia los temas de convivencia. Precisamente, fomentar la participación y la responsabilidad para con uno mismo y para con los demás en la convivencia, es condición *sine qua non* para el logro de la cultura de convivencia cívica y pacífica (Ibarrola & Iriarte, 2013a).

Al analizar las percepciones de mejora de la convivencia en el centro educativo, la mediación escolar queda asociada inherentemente al conflicto, pero desde una perspectiva preventiva y proactiva. Precisamente Turkuklu et al. (2010) llegan a la misma conclusión de que la mediación previene conflictos interpersonales más serios o graves. Por ello pode-

mos resaltar que la mediación no sólo debe de atender el cuánto se reducen los conflictos, sino también debe de abarcar el cómo se disminuyen. La mediación escolar reduciría la violencia escolar en la medida en que analiza las situaciones de conflicto y aporta herramientas educativas para gestionarlo (Ibarrola & Iriarte, 2013a).

Por otro lado, los interrogantes de investigación a los que tratamos de dar respuesta con nuestro estudio giraban en torno a:

1. ¿Se encuentra el profesorado del IES receptivo a la implementación de un programa de mediación escolar en su centro educativo?

Tras el análisis de resultados podemos concluir que el profesorado del IES está dispuesto a implementar un programa de mediación en su centro educativo para mejorar la convivencia.

El profesorado del IES entiende que con la implementación de un programa de mediación mejoraría el clima social del centro, coincidiendo con las afirmaciones de Roeser y Eccles (1998) quienes señalaban que se mejora la calidad de las relaciones entre alumno-profesorado y, por tanto, la mejora del clima social.

Al mismo tiempo, el profesorado estaría de acuerdo con Torrego y Galán (2008) al entender la mediación como un modo educativo de resolver los problemas de convivencia del centro educativo. No obstante, las medias alcanzadas no apuestan por un pleno autococimiento de un alto grado de eficacia del programa.

2. ¿La opinión del profesorado está condicionada por sus características personales?

Respecto al sexo se han hallado diferencias significativas en los siguientes aspectos: las profesoras afirman, en mayor medida, que los profesores que: 1) la comunidad educativa estaría más satisfecha con la implementación de un programa de mediación, 2) los conflictos en el centro educativo se resuelven con castigos y, 3) involucrar a las partes en la búsqueda de la solución del conflicto acaecido.

Atendiendo a la materia impartida se han encontrado diferencias significativas en el sentido que el profesorado que imparte clase, en el ámbito científico-tecnológico, opina en mayor medida que los que imparten clase en el ámbito sociolingüístico que: 1) se deben solucionar los conflictos que puedan acabar en situaciones peores, 2) se deben llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia y, 3) hay que ser más respetuoso y aceptar mejor las diferencias de las personas con las que se relacionan. No obstante, el profesorado que imparte clase en el ámbito sociolingüístico afirma, en mayor grado que el que imparte clase en el ámbito científico-tecnológico, que se mejoraría la relación entre alumnado y profesorado.

En lo que concierne a la formación en mediación, cabría señalar que el profesorado que se ha formado en mediación, afirma en mayor medida que los que no se han formado en mediación, que: 1) los conflictos en el centro se resuelven mediante castigos, 2) expresarían mejor sus necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás y, 3) se darían cuenta de la responsabilidad que tienen en la solución de sus propios conflictos. Por otro lado, el profesorado que no se ha formado en mediación niega en mayor medida que el profesorado que se ha formado, que la implementación de un programa de mediación no mejoraría las relaciones entre las familias.

En la variable titulación sí se encontraron diferencias significativas, pero al realizar la prueba *post hoc* de Scheffé, ésta nos muestra que no se pueden establecer diferencias entre grupos.

A su vez, con respecto a la edad no se han detectado diferencias y, por tanto, no constituye un condicionante para la implantación o no de un programa de mediación. No obstante, en el tiempo de servicio hemos obtenido diferencias significativas en los siguientes aspectos: 1) el profesorado con un tiempo de servicio comprendido entre 6 y 10 años afirma, en mayor medida que el profesorado presente entre 21 y 25 años de servicio, que los conflictos en el centro se resuelven mediante castigos, 2) el profesorado afirma que pueden darse cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que sienten y lo que piensan y sus valores, pero al aplicar la prueba de Scheffé, para determinar las diferencias entre grupos, éstas no tuvieron lugar, siendo las medias de los grupos muy parecidas.

Así pues, podemos concluir que la opinión del profesorado está condicionada por determinadas características personales, siendo, a juicio de Gesinde y Akujobi, (2011), la actitud de una persona hacia la mediación lo que empuja a un individuo a ser mediador de conflictos y no otras características de las personas.

Podemos resaltar que los efectos positivos de la mediación se deben tanto al proceso en sí, como al entrenamiento necesario para llevar a cabo el proceso (Casella, 2000). Dicho de otra forma, el conjunto de las fases que configuran el proceso de la mediación toma forma en la medida en que se ponen en marcha un conjunto de actitudes y habilidades comunicativas, afectivas y cognitivas, sin las cuales difícilmente se puede llevar a cabo el proceso con éxito (Ibarrola & Iriarte, 2013a).

Al concluir, podemos señalar que se ha evidenciado la necesidad de que los centros que aún no tienen implementado un programa de mediación, lo pongan en marcha, ya que no resulta efectivo que los conflictos se resuelvan mediante partes disciplinarios y expulsiones de clase (Ochoa & Peiró, 2010). En contrapartida, los centros que siguen un programa de mediación resuelven los conflictos mediante el diálogo y consiguen un desarrollo positivo del clima de convivencia escolar (Ibarrola & Iriarte, 2013b; Torrego & Galán, 2008; Turnuklu et al., 2010). Esta última tendencia es la que la investigación presentada siguió, de tal forma que la implantación de un programa de mediación escolar no sólo mejora el clima de convivencia en el centro y en el aula, sino que el profesorado se siente más implicado con la institución, con su alumnado y con sus compañeros, asimismo, se incrementa el rendimiento del alumnado como efecto secundario.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, E., Álvarez, M., Castro, P., Campo, M. A. & González, C. (2016). Teachers' perception of disruptive behaviour in the classrooms. *Psicothema*, 28(2), 174–180. doi:10.7334/psicothema2015.215.
- Arnal, J., Del Rincón, D. & Latorre, A. (1992). *Investigación educativa: fundamentos y metodología*. Barcelona: Labor.

- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Buendía, L., Expósito, J., Aguaded, E. & Sánchez, Ch. A. (2015). Análisis de la convivencia escolar en las aulas multiculturales de Educación Secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 303–319. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.211491>.
- Boqué, M. C. (2005). *Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar: la red de mediación en el Centro*. Barcelona: CEAC.
- Casella, R. (2000). The benefits of peer mediation in the context of urban conflict and program status. *Urban Education*, 35(3), 324–355. Recuperado de <http://ue.sagepub.com/content/35/3/324.short>.
- Carrasco, S., Villà, R. & Ponferrada, M. (2016). Resistencias institucionales ante la mediación escolar. Una exploración en los escenarios de conflicto. *Revista de Antropología Social*, 25(1), 111–131. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RASO/article/view/52627/48469>.
- Ceballos, E., Rodríguez, B., Correa, A. D. & Rodríguez, J. (2016). La evaluación situacional de los conflictos: construcción y análisis del cuestionario de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Educación XXI*, 19(2), 273–292. doi:10.5944/educXXI.13943.
- De Prada, J. (2014). Modelo para la incorporación de un sistema de mediación escolar en un centro educativo de Educación Secundaria Obligatoria. *Innovación Educativa*, (24), 35–47. Recuperado de <http://www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/view/1928/2104>.
- Friedman, R., Anderson, C., Brett, J., O'Leary, M., Goates, N., & Lisco, C. C. (2004). The Positive and Negative Effects of Anger on Dispute Resolution: Evidence From Electronically Mediated Disputes. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 369–376. doi: 10.1037/0021-9010.89.2.369.
- Galán, A., Mas, C. & Torrego, J. C. (2008). Convivencia en centros educativos: investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado. En Torrego, J. C. (coord.). *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*. (pp. 45–94). Madrid: Alianza.
- Gesinde, A. M. & Akujobi, R. (2011). Gender-related differences in attitudinal disposition of university workers to resolving conflict through mediation. *Gender and Behaviour*, 9(2), 4039–4051. doi:10.4314/gab.v9i2.72179.
- Ibarrola, S. & Iriarte, C. (2013a). Evaluation of a School Mediation Experience. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 84, 182–189. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.532.

- Ibarrola, S. & Iriarte, C. (2013b). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 17(1), 367–384. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>.
- Jares, X. R. (2001). *Aprender a convivir*. Vigo: Xerais.
- Moral, A. M., Ramos, G. & Chiva, I. (2014). Los programas de convivencia escolar y los modelos de percepción subyacentes de sus implicados. *Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 8(1), 133–147. Recuperado de <http://www.intersticios.es/article/view/12085/8610>.
- Pantoja, A. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. En Rivera, A. & Pérez, M. (coords.). *La orientación escolar en los centros educativos*. (pp. 319–357). Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Pulido, R., Calderón, S., Martín, G. & Lucas, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 375–392. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/41610/42941>.
- Roeser, R. W. & Eccles, J. S. (1998). Adolescents' perceptions of middle school: relation to longitudinal changes in academic and psychological adjustment. *Journal of Research on Adolescence*, 8(1), 123–158. doi:org/10.1207/s15327795jra0801\_6.
- Rozemblum, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.
- Siman, Y. & Chicharro, M. P. (2016). La historia como herramienta educativa en la creación de una cultura escolar de convivencia pacífica. *Didac*, (67), 10–18.
- Tirado, R. & Conde, S. (2016). Análisis estructural de la gestión de la convivencia escolar en centros de buenas prácticas de Andalucía (España). *Educación XX1*, 19(2), 153–178. doi:10.5944/educXX1.14220.
- Torrego, J. C. & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, (347), 369–394. Recuperado de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347\\_17.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_17.pdf).
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Turk, F., Kalender, A., Zengin, F. & Sevin, B. (2010). The effects of Conflict Resolution and peer mediation training on Turkish Elementary school student's conflicts resolution. *Journal of Peace Education*, 7(1), 33–45. doi: 10.1080/17400200903370928.
- Usó, I., Villanueva, L. & Adrián, J. E. (2016). El impacto de los programas de mediación entre iguales para prevenir conductas de acoso escolar en los centros de secundaria. *Infancia y Aprendizaje: Journal for the Study of Education and Development*, 39(3), 512–527.

Viana, M. I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 271–291. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41458/42936>.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

