



Hipatia Press
www.hipatiapress.com



Instructions for authors, subscriptions and further details:

<http://qre.hipatiapress.com>

Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales

Isabel Silva Lorente¹ & Juan Carlos Torrego Seijo²

1) Departamento de Ciencias de la Educación, Centro Universitario Cardenal Cisneros, Spain.

2) Departamento de Ciencias de la Educación, Universidad de Alcalá, Spain.

Date of publication: June 28th, 2017

Edition period: February 2017 - June 2017

To cite this article: Silva, I., & Torrego, J. C. (2017). Percepción del alumnado y profesorado sobre un programa de mediación entre iguales. *Qualitative Research in Education*, 6(2), 214-238
doi:10.17583/qre.2017.2713

To link this article: <http://dx.doi.org/10.17583/qre.2017.2713>

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE

The terms and conditions of use are related to the Open Journal System and to [Creative Commons Attribution License](#) (CC-BY).

Student and Teacher Perception of a Peer Mediation Program

Isabel Silva Lorente
*Centro Universitario
Cardenal Cisneros*

Juan Carlos Torrego Seijo
Universidad de Alcalá

(Received: 27 April 2017; Accepted: 14 June 2017; Published: 28 June 2017)

Abstract

The principal aim of this study is to evaluate the perception of the students and teachers involved in the mediation team at a secondary school in Madrid, specifically, in terms of its performance. To conduct this research study, we have used a qualitative research method. Firstly, to evaluate the teachers' perception, we designed a semi-structured interview questionnaire to gather their opinions about their participation in the mediation team. In addition, we created two focus groups; one with students and another with teachers. The results demonstrate a high degree of teacher and student satisfaction towards the implementation of the mediation program. The students' perception after participating in the mediation program suggests that this type of experience helps to improve their personal and social skills. Our research also demonstrates the importance attached to the selection of the mediator students, as well as the relevance of the management team for setting these types of programs in motion.

Keywords: mediation, conflict resolution, perception, secondary education

Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales

Isabel Silva Lorente
*Centro Universitario
Cardenal Cisneros*

Juan Carlos Torrego Seijo
Universidad de Alcalá

(Recibido: 27 de abril de 2017; Aceptado: 14 de junio de 2017; Publicado: 28 de junio de 2017)

Resumen

El propósito general de este trabajo es evaluar las percepciones de los profesores y alumnos que participan en el equipo de mediación de un Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid. Para realizar este trabajo hemos seguido un enfoque cualitativo; en primer lugar, para evaluar la percepción del profesorado se ha diseñado un cuestionario de entrevista semiestructurada que recoge su opinión en relación a su participación en el equipo de mediación. Además, se han realizado dos grupos de discusión, uno con alumnado y otro con profesorado. Los resultados muestran un alto grado de satisfacción con la puesta en marcha del programa por parte de todos ellos. La percepción subjetiva del alumnado tras su paso por el programa muestra evidencias de que este tipo de experiencias contribuyen a mejorar sus competencias personales y sociales. Otros datos relevantes que encontramos son la importancia dada a la selección del alumnado mediador o la relevancia que tiene el apoyo del equipo directivo para la puesta en marcha de este tipo de propuestas.

Palabras clave: mediación, resolución de conflictos, percepción, enseñanza secundaria

El aprendizaje de la convivencia debe ser una responsabilidad prioritaria de los centros y del profesorado; desde la escuela es posible contribuir enseñando a los alumnos y alumnas formas alternativas de responder al conflicto. Para ello, hay que partir de la idea de que el contacto entre grupos genera riqueza, y por tanto es algo que hay que fomentar. Por supuesto, este contacto genera también conflictos, pero estos pueden ser entendidos de forma positiva.

Se hace imprescindible cambiar la concepción que tenemos de la escuela como centro de educación formal, vinculado exclusivamente a aspectos de contenido, puesto que es una visión muy reduccionista y supone dejar fuera otros aprendizajes y experiencias imprescindibles para un desarrollo integral del alumnado. Es necesario convertir la escuela en un sitio donde todo el que quiera, pueda formarse y a la vez pueda formar a otros; un lugar donde todos sean acogidos. Cuando el centro se concibe de esta forma, se entiende que el proyecto educativo ha de construirse entre todos, y para ello es necesario el diálogo, argumentar las ideas, reflexionar acerca de las propias concepciones, haciendo que todos se sientan partícipes.

El objetivo es que todos los miembros de la comunidad educativa se sientan implicados, de modo que lo que pase en el centro preocupe a todas y todos, y todas y todos se involucren para mejorar el centro, es decir el proceso de enseñanza-aprendizaje se convierte en una labor compartida y se considera que todas las personas que forman parte de ella tienen el derecho a aprender. Asimismo, entendemos que la escuela debe atender todas las potencialidades de la persona: intelectual, emocional, física, creativa... en la línea que plantea Gardner (1995) de superar la idea unitaria de la inteligencia académica, y asumir que hay diferentes inteligencias y capacidades. Así, todos los alumnos y alumnas tienen cabida y todos tienen posibilidad de seguir aprendiendo, eso sí, modificando las teorías que asumen que el conocimiento es algo que se traslada directamente de la mente del profesor a la del alumno.

En la escuela debemos aprender a ser personas y a convivir, dos de esos cuatro pilares fundamentales de la educación que se destacaban en el Informe Delors (1996) sobre la educación para el siglo XXI, para ello es necesario poner en marcha mecanismos que doten al alumnado, profesorado y familias de las herramientas necesarias para conseguirlo. Una de ellas será el entrenamiento en habilidades que permitan enfrentarse a los conflictos. Asimismo, la Carta de Recomendación (2002), del Comité de Ministros del

Consejo de Europa a los estados miembros, apunta que se haga de la educación para la ciudadanía democrática un objetivo prioritario de la política educativa y de sus reformas. Algunos de los contenidos sugeridos son: resolver los conflictos de forma no violenta; argumentar en defensa de los puntos de vista propios; escuchar, comprender e interpretar los argumentos de otras personas; reconocer y aceptar las diferencias o establecer relaciones constructivas, no agresivas, con los demás.

Hemos elegido en esta investigación una de las herramientas de las que disponemos en los centros para responder a los conflictos de forma constructiva: la mediación. Los programas de mediación se basan en la idea de que un grupo de alumnos y/o profesores se hacen expertos en técnicas de mediación en casos de conflictos. En los últimos años está surgiendo un nuevo enfoque a la hora de abordar los conflictos que se dan en los centros escolares. Implica enseñar a los alumnos una serie de habilidades y estrategias que les permitan gestionar conflictos. Munné y Mac-Cragh (2006) definen la mediación como un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto pero que sí interviene en el sentido de que facilita el entendimiento entre las partes. Para estas autoras, el mediador es una “persona que, sin capacidad de decisión y bajo la norma de la confidencialidad, organiza un proceso que quita la ceguera, facilita el análisis del conjunto de la situación” (Munné & Mac-Cragh, 2006, p. 92).

De Armas (2003) recoge una definición similar al señalar que se trata de un proceso de resolución de conflictos, en donde se encuentran dos partes enfrentadas que recurren de forma voluntaria a una tercera persona que será la que medie entre ambas partes para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas. Para este autor, una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas.

La mediación en el ámbito educativo nace en Estados Unidos y tiene varias raíces históricas. En la década de los sesenta varios grupos religiosos y diferentes movimientos por la paz son los pioneros en promocionar la enseñanza de habilidades de resolución de conflictos a niños y jóvenes (Munné & Mac-Cragh, 2006). Los programas de mediación escolar, propiamente dichos, aparecen en España en los años 90, en concreto a partir de 1993 en algunos centros educativos del País Vasco y Cataluña. Recogen la influencia de experiencias de mediación general, pero también

específicas del ámbito escolar. En los últimos años el interés por dar respuesta a los problemas de convivencia ha ido en aumento, lo cual ha provocado el impulso de diferentes iniciativas (García-Raga, 2007; Smith, 2003), muchas de las cuales han apostado por la utilización de la mediación como estrategia más apropiada para el fomento de la misma.

Las investigaciones que encontramos en torno a los programas de mediación se han centrado en estudiar diversas variables. Estudios como el de Bell, Coleman, Anderson, Whelan y Wilder (2000), Turnuklu, Kacmaz, Sunbul y Ergul (2009), Turnuklu, Kacmaz, Turk, Kalender, Sevkin y Zengin (2009) o a nivel nacional Fernández, Villaoslada y Funes (2002) se han centrado en valorar la eficacia de la mediación para resolver los conflictos que se dan entre estudiantes de secundaria. Otro aspecto estudiado en este tipo de investigaciones tiene que ver con el tipo de habilidades que aprenden las personas implicadas; en esta línea, Süllen, Serin y Serin (2011), Bickmore (2002), Ibarrola-García e Iriarte (2013b), García-Longoria y Vázquez (2013) destacan los aprendizajes emocionales que realizan las personas que participan en este tipo de programas.

Otros estudios han tratado de mostrar los beneficios de los programas de mediación, en esta línea, Torrego y Galán (2008) encontraban que la percepción del profesorado sobre el clima de convivencia en el centro es claramente más positiva en los centros con equipo de mediación activo que en los centros sin equipo de mediación y además parece que la mediación es una herramienta con mucho potencial para la prevención de nuevos conflictos, ayuda a frenar el aumento de partes y amonestaciones escritas y reduce el número de expedientes disciplinarios. Más recientemente, Usó, Villanueva y Adrián (2016) ponen de manifiesto la validez de los programas de mediación entre iguales cuando se trata de fomentar actitudes pro-víctima, evitando el aumento de los roles negativos, y mejorando el clima escolar.

También, desde el punto de vista del resto del alumnado, los programas de mediación parecen una herramienta eficaz de prevención; Raga, Sanchis, Mora y Santana (2016) encuentran que la mayoría de estudiantes no pertenecientes a un programa de mediación se muestra muy de acuerdo con la utilidad de la mediación en el contexto escolar porque realmente les sirve para solucionar sus conflictos y, concretamente, para que éstos no desemboquen en situaciones graves y violentas.

Pese a la escasez de estudios empíricos en relación al impacto de la mediación escolar, de los estudios expuestos podemos extraer como conclusiones que sí parece haber un impacto positivo tanto en el centro en su conjunto como más concretamente en las habilidades sociales y emocionales del alumnado mediador. También el profesorado, como encontramos en investigaciones como la del Ibarrola García e Iriarte (2013b) parece mejorar determinadas competencias sociales y emocionales al participar en este tipo de programas.

Método

Participantes

En esta investigación han participado ocho profesores que, en el curso 2012/13, formaban parte del equipo de mediación. De estos ocho, una era la coordinadora del equipo de mediación. En cuanto a los alumnos, el equipo de mediación del centro lo formaban un total de 25 alumnos en este curso escolar. Para la realización del grupo de discusión se eligió a un grupo más pequeño de cinco alumnos mediadores de distintos cursos de la ESO. Todos ellos habían pasado un curso en el programa y habían realizado al menos un proceso de mediación entre compañeros. La distribución por sexo es la siguiente:

Tabla 1.

Participantes en la investigación

	Profesorado	Alumnado
Hombres	4	2
Mujeres	4	3
TOTAL	8	5

Los criterios de selección de los individuos que intervienen -perfil, composición y número- han partido de unas orientaciones establecidas por el equipo investigador, pero hemos tenido que ajustarnos a los horarios y directrices que el instituto marcaba. En este sentido destacar, como señala Chávez (2004), que la muestra no responde a criterios estadísticos, sino estructurales, lo que significa que está regida por la comprensión: se busca

el subconjunto pertinente para generar el conjunto de relaciones que se investigan.

Metodología

Este trabajo se apoya en una metodología cualitativa. Nuestro objetivo es conocer la percepción del profesorado y alumnado sobre el funcionamiento del equipo de mediación del centro, es más, como señala Bisquerra (2004), buscamos que los participantes a través de este proceso tomen conciencia de los problemas y traten de desarrollar mejoras. Asimismo, utilizar este tipo de metodología permite la implicación personal del investigador en el contexto donde se desarrolla la investigación.

En cuanto a las técnicas utilizadas dentro del enfoque cualitativo, para evaluar la opinión del profesorado, estos han respondido a final de curso a un cuestionario de entrevista semi-estructurada diseñado específicamente para esta investigación y que trata de lograr una visión general sobre su participación en el equipo de mediación.

El cuestionario de entrevista semi-estructurada consta de 20 preguntas, las dos primeras indagan acerca de la edad y sexo de los participantes, otras 12 preguntas son de respuesta cerrada e informan sobre la implicación y satisfacción del profesorado tras su participación en el programa. Por último, hay un total de seis preguntas abiertas con el objetivo de que el profesorado pueda expresar su opinión abiertamente. Son estas seis preguntas abiertas las que analizamos en este trabajo.

Las preguntas abiertas buscaban conocer la opinión del profesorado en relación a la implantación de este tipo de estructuras. La primera pregunta cuestionaba acerca de la experiencia personal que se llevaba el profesorado al pertenecer a este programa. Para ello se les preguntaba, *¿qué te ha aportado personalmente pertenecer al equipo de mediación?*

Las dos siguientes preguntas iban encaminadas a conocer las fortalezas y debilidades del programa: *¿Qué aspectos destacarías de la experiencia como más positivos?, ¿con qué aspectos no estás satisfecho en relación al funcionamiento del equipo de mediación a lo largo de este curso?*

Centrándonos en uno de los objetivos de esta investigación, la siguiente pregunta cuestionaba *¿qué aprenden los alumnos?, ¿por qué es positivo para ellos?* Con esta pregunta se pretendía contrastar si los profesores percibían alguna mejora en las habilidades de estos alumnos.

Una penúltima pregunta pretendía indagar acerca de la utilidad de la mediación como herramienta para resolver conflictos. Para ello se preguntaba en primer lugar *cuáles eran los tipos de conflictos más habituales en el centro*, y después, *la utilidad de la mediación para resolver estos*.

Por último, se incluyó una sexta y última pregunta que pedía al profesorado propuestas de mejora: *¿Cómo se podría mejorar el programa de alumnos mediadores: formación, seguimiento, reconocimiento del profesorado...?*

Además del cuestionario, se ha realizado un grupo de discusión con el profesorado, un total de ocho profesores, para conocer más en profundidad su opinión sobre el equipo de mediación. Igualmente, para evaluar la percepción del alumnado, hemos realizado a final de curso un grupo de discusión con un grupo de cinco alumnos para conocer más su experiencia durante el curso dentro del equipo de mediación.

Massot, Dorio y Sabariego (2004) señalan refiriéndose al grupo de discusión, que se trata de una técnica cualitativa que se sirve de la entrevista realizada a todo un grupo de personas y que pretende recopilar información relevante sobre el problema de investigación. Es una técnica de conversación, enmarcada en las entrevistas grupales, que pretende comprender un fenómeno desde la perspectiva de los implicados. Con esta técnica metodológica pretendemos conocer lo que piensa un grupo de individuos, en este caso profesores y alumnos, creando un espacio de reflexión, donde las aportaciones vayan surgiendo espontáneamente y se vayan enriqueciendo con las opiniones de todos en un clima de confianza.

Destacar que es una técnica que tiene el valor añadido de hacer que los participantes se sientan “considerados”, ya que se les da la oportunidad de manifestar su opinión, y de que ésta sea escuchada por la comunidad. Aquí, coincidimos con Cochran-Smith y Lytle (2002) en la importancia de aportar una verdadera perspectiva emic o interior que haga visible las formas bajo las cuales los estudiantes y sus educadores de forma conjunta construyen conocimiento. De hecho, los alumnos que fueron invitados a participar reaccionaron muy favorablemente, se sintieron “especiales” al poder hablar sobre cómo ellos se sienten en el instituto, sus preocupaciones o sus opiniones sobre cómo se puede mejorar el ambiente en el centro.

Para la realización de los grupos de discusión con alumnado y profesorado se diseñaron dos guiones con un total de 10 preguntas cada uno

que sirvieran de hilo conductor para llevar a cabo la discusión. Las preguntas variaban ligeramente según fueran dirigidas al profesorado o al alumnado (ver Apéndice).

El proceso de elaboración de estos guiones y del cuestionario de entrevista semi-estructurada, partió de un estudio bibliográfico. Una vez redactadas las preguntas fueron revisadas por la coordinadora del equipo de mediación para evaluar su pertinencia y para valorar si la redacción era la adecuada. En este proceso, ninguno de los guiones de preguntas sufrió cambios sustanciales.

Se ha realizado un análisis cualitativo de la información extraída en los grupos de discusión realizados y en la parte abierta del cuestionario de entrevista semi-estructurada. Como herramienta principal nos hemos servido del programa ATLAS.ti 6.0 para el análisis de los datos obtenidos. El ATLAS.ti es un programa informático que se enmarca dentro de lo que se conoce como CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software). Son herramientas informáticas que ayudan a sintetizar, ordenar y organizar la información recogida para presentar los resultados de la investigación. Su objetivo no es sustituir el proceso de análisis que realiza el investigador, sino ayudarle en este proceso agilizando algunas de las actividades que se llevan a cabo dentro del análisis cualitativo, por ejemplo, la segmentación del texto en citas, la codificación o la escritura de comentarios (Gibbs, 2012).

Además del programa, para el análisis de los datos se contó con la participación de expertos que colaboraron en la realización de un análisis de las categorías realizadas por el equipo investigador, de modo que las transcripciones fueron analizadas por personas externas al trabajo que participaron en la extracción de las ideas fundamentales y analizaron las categorías generadas tras nuestro primer análisis.

Como se puede observar, el procedimiento de categorización siguió un doble proceso: inductivo, en cuanto que a partir de los textos y transcripciones se desarrollaron conceptos, categorías, subcategorías y relaciones entre ellas, y un proceso deductivo, ya que se examinaron estos conceptos, categorías y subcategorías y se contrastaron con las teorías existentes (Flick, 2004).

Una vez generadas estas categorías dentro del programa ATLAS.ti, se utilizó la herramienta *Networks* que permite crear un mapa conceptual con todos los datos recogidos. Mostramos en la Figura 1 la información

obtenida tras este análisis. Como se puede observar, prácticamente la totalidad de las categorías son compartidas en el análisis de las producciones del alumnado y profesorado. Sólo hay dos categorías que no lo son, la categoría *Pertenencia*, que hace referencia a las razones que llevan al profesorado a participar en el equipo de mediación, que lógicamente es exclusiva del profesorado y la categoría *Aprendizajes realizados* que es exclusiva del alumnado.

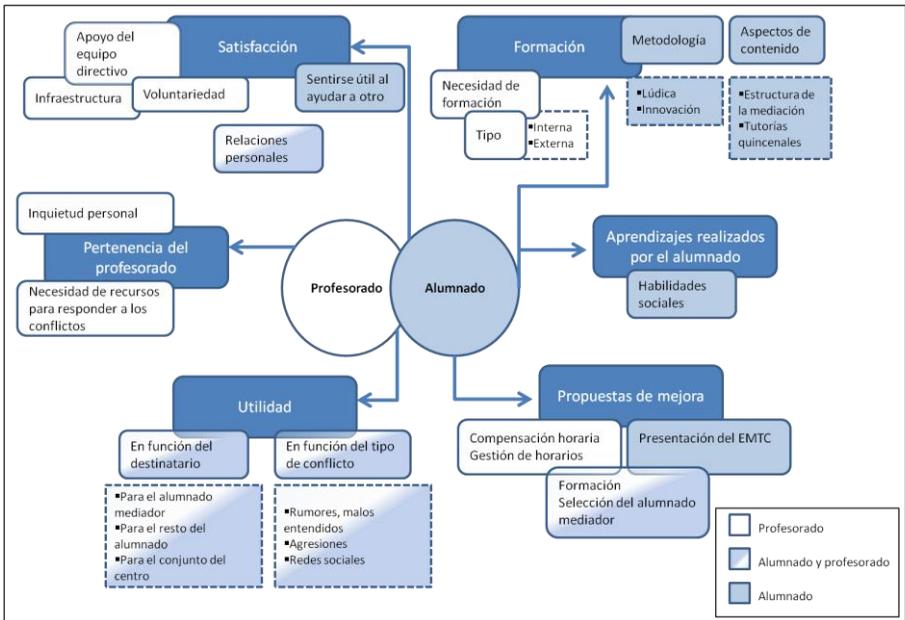


Figura 1. Mapa conceptual de las categorías generadas tras el análisis de datos. Adaptación del gráfico resultante de la utilización del ATLAS.ti

Resultados

Percepción del Alumnado Mediador

Mostramos a continuación el análisis de las principales ideas que exponen los alumnos y alumnas en el grupo de discusión acerca de su participación en el equipo de mediación. Para realizar este análisis nos basamos en las categorías expuestas en la Figura 1.

Satisfacción con el equipo de mediación

Todo el alumnado participante expresa que la experiencia ha sido muy positiva. En concreto, manifiesta que lo más positivo tiene que ver con las relaciones que se crean entre los alumnos y alumnas que participan. Pero no sólo destacan las relaciones entre los alumnos, pertenecer al equipo de mediación es una oportunidad para relacionarse de manera distinta con el profesorado. Una alumna señalaba: *“Las relaciones que haces son muy importantes porque es como un equipo”* (A3). Y otro alumno añadía, *“Y con los profesores es otro trato al que tienes en clase”* (A2).

A pesar de que casi todas sus opiniones son positivas, algunos alumnos manifiestan que echan en falta mayor apoyo por parte del profesorado del centro (sí se sienten apoyados por los profesores que pertenecen al equipo de mediación, como acabamos de señalar). Sienten que muchos no entienden su función y no se preocupan por conocerla. Una las alumnas señalaba: *“Pero a los que no están (refiriéndose a los profesores que no están en el equipo de mediación) les da un poco igual. Y cuando hemos estado fuera de clase y les dicen dónde has estado parece que no se lo creen”*. Otra alumna añadía: *“Simplemente piensan que faltamos demasiado. Lo ven negativo. Ni siquiera te preguntan ¿Qué habéis hecho?”* (A4).

Utilidad del equipo de mediación para los participantes

Los alumnos y alumnas reconocen los beneficios que tiene para ellos participar en este equipo, destacan que pertenecer al equipo les ayuda a desarrollar habilidades como la escucha o la empatía. Como señalan los propios alumnos: *“... acabas aprendiendo muchas cosas de los otros, todo se hace con juegos y aprendes sin querer: a escuchar, a empatizar...”* (A2).

No sólo supone un beneficio personal, sino que también reconocen su aportación al resto del centro, empezando por los alumnos que reciben la ayuda, como señalaba una de las participantes: *“Y ya no sólo eso, a las personas con las que estamos les ayuda un montón, luego nos lo dicen, y además vemos cómo les ha ido después de la mediación...”* (A4). Pero van más allá e indican que también el conjunto del centro se ve beneficiado por la existencia de un equipo de mediación: *“... Desde que hay equipos de mediación los problemas han ido bajando, no sé cuál era la proporción,*

pero se nota que hay un equipo de mediación en el centro. Y eso está muy bien” (A1).

En general, se considera que la mediación es muy útil para aquellos conflictos que tienen que ver con los rumores, agresiones verbales, etc. Una alumna describía así uno de los conflictos que había mediado: “*Había cosas como: <Es que tal ha dicho que no sé qué...> y la otra decía: <No, yo no he dicho nada>. Y la otra: <Ah, claro es que yo pensaba que...> entonces en la mediación se aclararon lo que había pasado...” (A4).*

Pertenencia. Razones para entrar en el equipo de mediación

Los alumnos y alumnas reconocen que entrar o no a formar parte del equipo depende mucho de cómo se explique en qué consiste su labor. En algunos casos, los alumnos decidieron participar en el equipo porque lo que les contaron los profesores les llamó la atención. Les hablaron de todo lo que suponía estar en el equipo: formación, excursiones, reuniones a lo largo del curso, ayudar a los compañeros en los conflictos y les pareció que merecía la pena. Sin embargo, en otros grupos del centro no se presentó de una manera atractiva lo que hizo que en determinadas clases apenas hubiera alumnos voluntarios.

Las razones que llevan a pertenecer al equipo no son las mismas al inicio del proceso que posteriormente. Habitualmente la motivación inicial tiene más que ver con pasar tiempo con los amigos, saltarse alguna clase y aprovechar las excursiones y formaciones, sin embargo a lo largo del proceso esta perspectiva va cambiando y la mayoría de los alumnos reconocen que descubren lo gratificante que es ayudar a otra persona. Como señalaba uno de los alumnos: “*...al principio fue para estar juntos (los amigos) e irnos por ahí, pero luego te va gustando más y te metes más como en ello, lo haces para mediar...” (A5).*

La formación del alumnado mediador

Todos los alumnos coinciden en señalar que la formación es muy importante para el desarrollo de sus funciones. En concreto destacan algunos aspectos: lo primero señalan que es fundamental conocer los pasos para realizar una mediación, esa parte es imprescindible para poder llevar a cabo su trabajo.

No sólo importa el contenido, también la metodología a la hora de desarrollar la formación es importante. Un alumno señalaba que *“los juegos son muy importantes, yo pienso que cuando es todo muy teórico, pues lo entiendes, pero cuando lo llevas a cabo lo entiendes mucho mejor”* (A1). Un ejemplo claro es la realización de rolplaying en la formación, ya que requiere que los alumnos mediadores se enfrenten a una situación muy cercana a la vida real y que tengan que poner en juego las herramientas aprendidas.

Además de la formación inicial que reciben los alumnos, hay que destacar las tutorías quincenales con los tutores de mediación. En estas reuniones que se realizan en pequeños grupos (3 o 4 mediadores con el tutor) se aprovecha para comentar las actuaciones llevadas a cabo por los mediadores: si han realizado alguna intervención, si han detectado algún conflicto, realizan observaciones y sugerencias que puedan mejorar la convivencia y una parte de las reuniones se dedica a la formación en habilidades sociales, relaciones interpersonales, etc. Los alumnos consideran muy positivos estos encuentros, como señala uno de los alumnos: *“Hablamos de cómo vemos el instituto, si hemos detectado algún problema o vemos alguna mejora...”* (A1).

Aprendizajes realizados a lo largo del proceso

En general, los alumnos destacan que han aprendido diversas habilidades sociales, pero especialmente destacan que han aprendido a escuchar y a empatizar, como señalaba una alumna: *“Empatizar es lo más importante, para cualquier cosa”* (A2). También hablan de que han aprendido a reaccionar de otra forma ante los conflictos. En lugar de responder de manera instintiva, destacan lo importante que es pararse y reflexionar antes de actuar.

Pero sin duda, el principal aprendizaje tiene que ver con la satisfacción de poder ayudar a la otra persona. Una alumna señalaba: *“Sobre todo sentir que has ayudado, porque cuando haces una mediación, <<joe>> te quedas contenta por haber ayudado a alguien que lo necesitaba, luego les ves por el pasillo y ves que están bien y te sientes a gusto”* (A4).

Propuestas para la mejora del equipo de mediación

Los alumnos consideran que debería formarse a todos los alumnos en este tipo de estrategias. Una alumna señalaba: “*Que toda la gente pudiera recibir algo como la formación que nos han dado a nosotros...*” (A2). Señalaban que, por ejemplo, se podría aprovechar alguna hora de MAE (Medidas de atención al estudio) para que todos los alumnos recibieran algunas nociones sencillas sobre resolución de conflictos.

Otro de los temas controvertidos es la realización de la selección de alumnos. Algunos alumnos consideran que debería poder participar todo aquel que quisiera, sin que hubiera limitación por parte del profesorado. Una alumna destacaba: “*A mí eso es precisamente lo que no me gusta, le dicen a alguno <Tú no, que eres muy revoltoso>. Pues precisamente, si estuviera en mediación, ayudaría a que esa persona se responsabilizara...*” (A4).

Percepción del Profesorado Mediador

Satisfacción con el equipo de mediación

De manera unánime el profesorado se muestra satisfecho con la experiencia de pertenecer al equipo de mediación. Señalan que la experiencia es muy positiva. En concreto, destacan que este instituto funciona muy bien en este tipo de iniciativas, como señalaba una profesora: “*Hay centros donde se hacen mediaciones, pero todo el entramado éste que hay aquí, no. Yo no lo he visto en otros centros*” (P1).

En la parte abierta del cuestionario de entrevista semi-estructurada, también se recogen ideas en esta línea. El profesorado destaca de nuevo la importancia de las relaciones personales, prácticamente la mitad de los profesores encuestados señalan que es uno de los aspectos que más satisfacción les reporta. Le siguen también, como experiencias positivas, la jornada de formación que se realiza de manera conjunta con el alumnado, los encuentros con los profesores que participan en el equipo y las reuniones con los alumnos que se realizan quincenalmente a lo largo del curso escolar.

También reconocen el esfuerzo que supone para ellos. No es fácil encontrar tiempo y poder dedicarlo a esto. Uno de los profesores reconocía

que *“Se tira para adelante con muchísima fuerza, con muchísima voluntad”* (P3). La mayoría de los profesores, iban en esta línea y coincidían en señalar la importancia de la voluntariedad del profesorado para participar en este proyecto.

Lo que hace que el profesorado esté más satisfecho con esta experiencia tiene que ver con las relaciones personales que se crean, tanto entre el profesorado, como entre profesores y alumnos. Claramente esta es una razón de peso que señalan profesores y alumnos en su discurso. Uno de los profesores hablaba del grupo de mediadores al que tutorizaba y señalaba: *“Y respondían (los alumnos) que las reuniones eran un lugar donde expresarse. Dicen que <es un sitio donde podemos hablar>”* (P5). Pertenecer al equipo de mediación les hace vivir su experiencia como alumnos de una manera distinta, con un *“plus”*. Un profesor destacaba en esta línea: *“También nos ven a nosotros en otro medio, todo lo que es participar, ya no sólo en esto... les hace sentir el instituto como suyo porque se va construyendo con estas relaciones”* (P3).

Utilidad del equipo de mediación para los participantes

Casi todos los profesores destacan la utilidad y los beneficios del programa. En primer lugar, señalan que los primeros beneficiados son los alumnos mediadores por la oportunidad que supone para ellos estar en el equipo. Una profesora destacaba en este sentido: *“A mí me parece que decirle a alguien: <eres útil para ayudar a los demás> ya es una razón de peso para que ese chico esté en el equipo. Y me parece, que los mediadores para empezar se distinguen de los demás, tienen una función y ellos se sienten muy útiles y muy importantes”* (P1).

El beneficio de esta experiencia para los alumnos mediadores se repite constantemente a lo largo del discurso del profesorado, siempre con variaciones, ya que algunos consideran que el impacto positivo ha sido enorme y otros consideran que ha sido menor. Lo que no está tan claro es si existe este mismo beneficio para el resto del alumnado del centro. En palabras de una de las profesoras refiriéndose a los alumnos mediadores: *“... yo para ellos, veo clarísima la utilidad, luego habría que analizar si eso es útil para el resto de la clase”* (P1).

También existen dudas en cuanto al beneficio sobre el profesorado del centro en su conjunto, en general parece necesario hacer una labor de

difusión de los beneficios del programa para que toda la comunidad educativa sea consciente del trabajo que se está desarrollando; uno de los profesores señalaba lo siguiente: *“Yo creo que los alumnos se hacen eco de una herramienta tan potente como la mediación, faltaría extenderlo al profesorado, que lo vean como algo útil...”* (P3). Esta misma idea era señalada también en el grupo de discusión del alumnado como se ha recogido en líneas anteriores.

Pese a que algunos profesores muestran sus dudas sobre el impacto del programa en los alumnos que no participan en el equipo de mediación, algunos de los profesores sí manifiestan que el centro en su conjunto ha cambiado gracias a iniciativas de este tipo. En palabras de uno de los profesores: *“A nivel de centro, yo noto una diferencia abismal con lo que había aquí hace 10 años”* (P7). Una de las profesoras iba más allá y señalaba que a nivel de disciplina, la labor del equipo de mediación tenía más repercusión que los cambios que se pudieran establecer desde la jefatura de estudios.

En cuanto a la utilidad del equipo de mediación para resolver distintos tipos de conflictos, la mitad del profesorado señaló que la mediación es una herramienta muy útil para el tipo de conflictos que se producen en el centro. Los más destacados son los que tienen que ver con insultos o con la “rumorología”. Algunos profesores destacan que los conflictos relacionados con las redes sociales van en aumento, y que también son un ámbito en el que la mediación puede funcionar muy bien.

Razones para entrar en el equipo de mediación

Las razones que llevan al profesorado a participar son muy variadas, desde la mera curiosidad, como señala un profesor: *“Yo tenía curiosidad, es la primera vez que estaba en un instituto que tenía un programa de mediación, y dije, bueno, voy a probar...”* (P5). En algunos casos es el interés personal por este tipo de contenidos de resolución de conflictos, y en otros la razón es la necesidad de disponer de herramientas para trabajar día a día en las aulas. Un profesor relataba su experiencia y señalaba: *“Yo cuando empecé a dar clase, me di cuenta de que no teníamos ningún tipo de recurso personal cuando damos clase para enfrentarnos a un conflicto e intentar resolverlo, la manera que casi siempre utilizábamos era el parte,*

la expulsión o las voces. A través de los cursos de formación, me fui dando cuenta de que realmente hay otras opciones” (P7).

Esta idea en general es compartida por el profesorado, la necesidad de tener recursos para enfrentarse a los conflictos interpersonales que surgen entre los alumnos. Otra profesora señalaba en esta línea que las funciones del profesorado han ido cambiando progresivamente: *“Hacemos cada vez más función de mediadores que de transmisores de contenidos teóricos o no teóricos (en mi caso, educación física). Dedico más tiempo a resolver problemas de autoestima, de no aceptación del cuerpo, de peleas, de comparaciones entre ellos, que de contenidos. Es fundamental tener una formación que habitualmente no se da” (P2).*

La formación del profesorado mediador

El tema de la formación es uno de los asuntos pendientes para casi todo el profesorado, algunos profesores tienen más formación, pero la propia coordinadora reconoce que *“Tenemos carencias” (P8)*. Algunos profesores han tratado de formarse por su cuenta, a través de cursos de formación del profesorado, leyendo bibliografía sobre el tema, etc.

Una sugerencia en torno a este tema, la realiza un profesor que comenta *“Yo que llevo tiempo participando en este proyecto, sí echo en falta que toda esa experiencia de los que habéis participado años anteriores, incluso todo el bagaje de los chavales, se hubiera reciclado para aprovechar todo lo de años anteriores” (P5)*. En ocasiones, la propia formación de algunas de las personas del equipo se puede aprovechar para formar al resto, y más en la actualidad en la que los recortes en formación dificultan buscar otras alternativas.

Sugerencias para la mejora del equipo de mediación

Una de las ideas clave que podría servir para mejorar el funcionamiento del equipo tiene que ver con la disponibilidad horaria. El profesorado reconoce y agradece que se haga el esfuerzo de adaptar sus horarios y que tengan una hora libre a la semana para poder dedicarla a esto (por supuesto, no hay ningún tipo de compensación horaria, se trata simplemente de un ajuste horario).

La selección del alumnado mediador es otro de los temas en los que no hay acuerdo. En general la mayoría del profesorado está de acuerdo en que hay que replantear la manera de realizarla porque no es un tema sencillo. Como señalaba la propia coordinadora del equipo: *“El problema es que la selección es muy complicada, es algo que deberíamos replantearnos”* (P8). En este sentido, las opiniones de alumnos y profesores son un poco diferentes. Ya se ha señalado en el apartado anterior que los alumnos defienden que cualquiera que quiera estar en el equipo de mediación debería poder hacerlo. Sin embargo, los profesores muestran ciertas reticencias y consideran que la selección de alumnado mediador debe pasar por el filtro del tutor que debe valorar si tiene el perfil adecuado.

Un tema en el que sí coincide todo el profesorado es en la necesidad de que haya una cierta compensación horaria por este trabajo. Como indicaba una profesora: *“Claro, tener algún tipo de compensación horaria porque esto aguantarlo muchos años seguidos, te fundes, yo necesito descansar, no puede ser”* (P1).

Discusión y Conclusiones

La utilidad del equipo de mediación está clara para todas las personas que participan en él. Consideran que supone un beneficio, no sólo personal, sino para el conjunto del centro. El profesorado señala que, sin duda, los más beneficiados son los propios alumnos mediadores por la formación que reciben y la experiencia de participar en el equipo. El profesorado expone prácticamente de forma unánime que el alumnado mediador mejora sus competencias emocionales gracias a su paso por el programa.

Así, tal y como señala Torrego (2013), entendemos que los sistemas de ayuda entre iguales suponen un beneficio, no sólo para la persona que recibe la ayuda, sino también para los que la prestan. En esta misma línea, nuestra investigación coincide con lo señalado por Ortega y Del Rey (2004) que destacan que poner en marcha estrategias de mediación en el centro supone beneficios, tanto para el alumnado que participa en esta iniciativa, en cuanto que implica una mejora en las habilidades sociales, como una mejora de la calidad educativa en general, al tener un impacto en el clima escolar.

También coincidimos con lo señalado por Ortega y Del Rey (2004) que destacan que hay dos motivos por los que la implicación de los alumnos más populares beneficia a los alumnos con mayores problemáticas, en

primer lugar, contar con la amistad o el apoyo de los chicos y chicas más populares de la clase previene la implicación en situaciones de violencia. Además, se convierte en una oportunidad de disfrutar de una relación que no está basada en la violencia. En segundo lugar, compartir un tiempo con estos alumnos, puede ayudar al alumnado con menos habilidades sociales a mejorar éstas puesto que suponen un nuevo contexto en las que ponerlo en práctica.

La percepción del alumnado tras su paso por el programa, analizada a través de los grupos de discusión, evidencia que este tipo de experiencias contribuye a mejorar sus competencias personales y sociales. Tanto alumnos como profesores afirman en sus intervenciones que claramente hay un impacto del programa en habilidades como la empatía y la escucha. Asimismo, los alumnos aprenden a respetarse y aprenden a ver el conflicto como algo natural y como algo que puede solucionarse por una vía pacífica. El profesorado destaca que estos alumnos mejoran en su capacidad de observación, aumenta su sensibilidad y mejoran sus relaciones con otros alumnos del centro al involucrarse en la vida de otras personas. Muchos de estos alumnos son vistos como referentes por sus compañeros y eso genera que en el aula el ambiente mejore al contar con alguien con quien pueden compartir sus problemas. Podemos concluir que nuestra investigación apunta, lo ya señalado hace varios años por Rogers (1980), que las habilidades empáticas se desarrollan con la experiencia, y que un alumno aprende estas habilidades bajo la influencia de relaciones estrechas con un “tutor”. También investigaciones como las de Ibarrola-García e Iriarte (2014), Lane-Garon y Richardson (2003) o Long, Fabricius, Musheno y Palumbo (1998) ponen de manifiesto el impacto de este tipo de programas en la mejora de la empatía.

En relación con el aprendizaje realizado por el profesorado, Ibarrola-García e Iriarte (2013a) señalan como conclusiones de su estudio sobre el impacto de la mediación sobre el profesorado, que estos señalan que se produce una mejora de su empatía, una mayor autoconciencia emocional, la percepción de que la mediación ha favorecido el aumento de la reflexión y la búsqueda variada de soluciones o una mayor implicación del profesorado mediador en aspectos relacionados con la convivencia en el centro educativo. Nuestra investigación también apunta que estas mejoras se producen. El profesorado, en los cuestionarios de entrevista semi-estructurada y en los grupos de discusión, refiere que sus habilidades para resolver conflictos, así como habilidades como la empatía y la escucha también han mejorado y

señalan, entre otros aspectos, que tanto profesores como alumnos al participar en esta experiencia sienten el instituto como algo propio y por tanto, se responsabilizan más de su cuidado.

Un aspecto fundamental de todo este proceso es la formación en mediación que realizan los profesores y alumnos del centro. Cabe destacar que los alumnos muestran una alta satisfacción con la formación recibida, no sólo en cuanto al contenido, también destacan que se utilice una metodología práctica. Los profesores valoran muy positivamente la formación que reciben los alumnos, sin embargo, como ya se ha comentado en el apartado de resultados, parece que lo que no valoran tan positivamente es la formación que han recibido ellos mismos. Hace falta más formación, el profesorado en ocasiones siente que no tiene herramientas para enfrentarse a determinados conflictos. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Pulido, Calderón-López, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2014) que destacaban que una de las dificultades encontradas en la implementación del servicio de mediación era la escasa formación recibida. En nuestro trabajo los resultados muestran que la formación junto con la petición de “reconocimiento horario”, son los dos aspectos que más reivindica el profesorado en relación a su participación en el equipo de mediación.

Los alumnos, por otra parte, hacen referencia a la importancia de que otras personas del centro se beneficien de la experiencia que supone participar en el equipo de mediación, creen que la formación debería generalizarse a todo el centro. En esta línea, el Estudio Estatal sobre la Convivencia Escolar en educación secundaria obligatoria (2010) recoge la especial relevancia que puede tener la participación del alumnado en el equipo de mediación del centro, y añade que no conviene olvidar que las oportunidades para aprender este tipo de habilidades deben extenderse a todo el alumnado.

Para finalizar, señalar que en el trabajo que hemos realizado con alumnado y profesorado hemos podido comprobar cómo es posible que los centros educativos se comprometan con una educación diferente que no sólo tiene en cuenta lo curricular; una educación que pone a la misma altura aspectos relacionados con la convivencia, las competencias sociales de los alumnos o el descubrimiento que supone la experiencia de ayudar a los demás.

Referencias

- Bell, S. K., Coleman, J. K., Anderson, A., Whelan, J. P., & Wilder, C. (2000). The effectiveness of peer mediation in a low-SES rural elementary school. *Psychology in the Schools, 37*, 505–516. doi:10.1002/1520-6807(200011)37:6<505::AID-PITS3>3.0.CO;2-5
- Bickmore, K. (2002) Good training is not enough: research on peer mediation program implementation . *Social Alternatives, 21*(1), 33–38. Retrieved from <http://socialalternatives.com/issues/peace-education-new-century>
- Bisquerra, R. (Coord.). (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Chávez, M.G. (2004). *De cuerpo entero... Todo por hablar de música. Reflexión técnica y metodológica del grupo de discusión*. Universidad de Colima. México: Publicaciones UdeC.
- Consejo de Europa (2002). *Recomendación Rec (2002)12 del Comité de Ministros relativa a la educación para la ciudadanía democrática*. Publicación del Consejo de Europa.
- Cochran-Smith, M., & Lytle, S. (2002). *Dentro/fuera. Enseñantes que investigan*. Madrid: Akal.
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación, 32*, 125-136. doi:10.5565/rev/educar.294
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana/Ediciones UNESCO.
- Díaz-Aguado Jalón, M.J. (Coord.). (2010). *Estudio estatal sobre la Convivencia en ESO*. Madrid: Ministerio de Educación. Observatorio estatal de la convivencia.
- Fernández, I., Villaoslada, E., & Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: La Catarata.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.
- García-Longoria, M.P., & Vázquez, R.L. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Comunitaria. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, 5*, 113-136. doi:10.5944/comunitania.5.6

- García-Raga, L. (2007). *La convivencia como recurso educativo. Hacia el diseño de un Plan de Convivencia para los centros docentes de la Comunidad Valenciana* (Tesis Doctoral). Universitat de València, España.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La Teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2013a). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 17(1), 367-384. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56726350022>
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2013b). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. *Campo Abierto*, 32(2), 117-143. doi:10.171/43275
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Currículum* 27, 9-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4735536>
- Johnson, D.W., Johnson, R., Dudley, B., Ward, M., & Magnuson, D. (1995). The impact of peer mediation training on the management of school and home conflicts. *American Education Research Journal*, 32(4), 829-844. doi:10.3102/00028312032004829
- Lane-Garon, P., & Richardson, T. (2003). Mediator mentors: improving school climate, nurturing student disposition. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 47-67. doi:10.1002/crq.48
- Long, J., Fabricius, W., Misheno, M., & Palumbo, D. (1998). Exploring the cognitive and affective capacities of child mediators in a «successful» inner-city peer mediation program. *Mediation Quarterly*, 15(4), 289-302. doi:10.1002/crq.3890150405
- Massot, I., Dorio, I., & Sabariego, P. (2004). Estrategias de recogida y análisis de la información. En R. Bisquerra (Coord.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 329-366). Madrid: La Muralla.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.

- Ortega, R., & Del Rey, R. (2004). *Construir la convivencia*. Barcelona: Edebé.
- Pulido, R., Calderón-López, S., Martín-Seoane, G. I., & 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.
[doi:10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610)
- Raga, L. G., Sanchis, I. C., Mora, A. M., & Santana, G. R. (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](https://doi.org/10.7179/PSRI_2016.28.15)
- Rogers, C. R. (1980). *A Way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Smith, P.K. (Coord.) (2003). *Violence in Schools: The Response in Europe*. Londres: Routledge Falmer.
- Süllen, F., Serin, N.B., & Serin, O. (2011). Effect of conflict resolution and peer mediation training on empathy skills. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15, 2324-2328.
[doi:10.1016/j.sbspro.2011.04.101](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.101)
- Torrego, J.C. (Coord.) (2013). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394. Recuperado de
http://www.mecd.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antteriores/2008/re347/re347_17.html
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Sunbul, D., & Ergul, H. (2009) Does peer-mediation really work? Effects of conflict resolution and peer-mediation training on high school students' conflicts. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1, 630-638.
[doi:10.1016/j.sbspro.2009.01.112](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.112)
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Turk, F., Kalender, A., Sevkin, B., & Zengin, F. (2009). Helping Students Resolve their Conflicts through Conflict Resolution and Peer Mediation Training. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 639-647.
[doi:10.1016/j.sbspro.2009.01.113](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.113)
- Usó, I., Villanueva, L., & Adrián, J. E. (2016). Impact of peer mediation programmes to prevent bullying behaviours in secondary schools/El

impacto de los programas de mediación entre iguales para prevenir conductas de acoso escolar en los centros de secundaria. *Infancia y Aprendizaje*, 39(3), 499-527. doi:10.1080/02103702.2016.1189122

Isabel Silva Lorente is Senior Lecturer in the Department of Education Sciences at University Center Cardenal Cisneros, Spain. ORCID, id: [0000-0002-9206-353X](https://orcid.org/0000-0002-9206-353X)

Juan Carlos Torrego Seijo is Senior Lecturer in the Department of Education Sciences at University of Alcalá, Spain. ORCID, id: [0000-0003-2072-1959](https://orcid.org/0000-0003-2072-1959)

Contact Address: Isabel Silva Lorente, Centro Universitario Cardenal Cisneros, Departamento de Ciencias de la Educación, Avda. Jesuitas, 34, 28806 Alcalá de Henares, Madrid, España. Email: isabel.silva@cardenalcisneros.es

Apéndice

Tabla 2

Preguntas dirigidas al profesorado

1. ¿Qué opinión general tenéis del programa de mediación?
 2. ¿Cuáles son las razones para participar en este equipo?
 3. ¿Qué opinión tenéis de la formación que habéis recibido? ¿Cómo se podría mejorar?
 4. ¿Qué aspectos destacarías de la experiencia como más positivos?
 5. ¿Qué aprenden los alumnos? ¿Por qué es positivo para ellos?
 6. ¿Creéis que la mediación es una herramienta útil para resolver conflictos?
 7. ¿Quién se ha beneficiado de esta ayuda: alumnos, profesores, centro en su conjunto...?
 8. ¿Qué tipo de conflictos son los más habituales en el centro? ¿Se pueden resolver a través de la mediación?
 9. ¿Crees que este programa ayuda a mejorar la convivencia en el centro?
 10. ¿Cómo se podría mejorar el programa de alumnos mediadores: formación, seguimiento...?
-

Tabla 3

Preguntas dirigidas al alumnado

1. ¿Qué opinas del programa de mediación? ¿Ha sido positiva la experiencia?
 2. ¿Cómo entraste a participar en el programa?
 3. ¿Qué opinión tienes de la formación que habéis recibido? ¿Ha sido útil?
 4. ¿Habéis tenido apoyo por parte del profesorado?
 5. ¿Qué has aprendido a lo largo de este curso como mediador? ¿Qué habilidades has desarrollado?
 6. ¿Crees que la mediación es una herramienta útil para resolver conflictos?
 7. ¿Quién se ha beneficiado de esta ayuda? ¿Crees que has ayudado a alumnos que tenían un conflicto?
 8. ¿Qué tipo de conflictos son los más habituales que ves en el centro? ¿Se pueden resolver a través de la mediación?
 9. ¿Crees que este programa ayuda a mejorar la convivencia en el centro?
 10. ¿Cómo se podría mejorar el programa de alumnos mediadores: formación, seguimiento...?
-