

**CÓDIGO:**  (a rellenar por la organización)

**Valoración del impacto socioemocional del  
Programa de Mediación Escolar del CEIP El Tomillar  
en los alumnos/as mediadores.**

**Assessment of the socio-emotional impact of the  
CEIP El Tomillar School Mediation Program  
on mediator students.**

Autor: Mehdi Nolte  
Centro de trabajo actual: CEIP Virgen de la Peña  
Email de contacto: mnolte88@hotmail.com

## **Resumen**

En los últimos años muchos centros educativos han introducido programas de mediación escolar entre iguales como herramienta para la resolución de conflictos y la promoción de la convivencia. También han proliferado los estudios que avalan la validez y los beneficios que éstos aportan. Por ello, el objetivo de la presente investigación es valorar, por boca de los propios protagonistas, qué aporta el proceso de mediación en el ámbito social, afectivo y emocional a través de la adquisición de recursos, herramientas y habilidades emocionales y comunicativas. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio de caso del Programa de Mediación del CEIP El Tomillar, a partir de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios realizados a los alumnos mediadores y a sus familias. A través de éste se pretende profundizar en la comprensión del fenómeno de la mediación escolar y en el significado que los protagonistas atribuyen a su participación. Los resultados obtenidos pretenden servir para avalar la pertinencia de la aplicación de dichos programas en Educación Primaria, ya que actualmente siguen estando más extendidos en la Educación Secundaria.

## **Palabras clave**

Mediación escolar; resolución de conflictos; habilidades comunicativas; Educación Emocional.

## **Abstract**

In recent years, many educational centers have introduced peer-to-peer school mediation programs as a tool for conflict resolution and the promotion of coexistence. Studies have also proliferated that support their validity and benefits. Therefore, the objective of this research is to assess, through the protagonists themselves, what the mediation process contributes in the social, affective and emotional sphere through the acquisition of resources, tools and emotional and communication skills. To do this, a case study of the CEIP El Tomillar Mediation Program has been carried out, based on semi-structured interviews and questionnaires carried out with the mediator students and their families. Through this it is intended to deepen in the understanding of the phenomenon of school mediation and the meaning that the protagonists attribute to their participation. The results obtained are intended to support the relevance of the application of these programs in Primary Education, since they are currently still more widespread in Secondary Education.

## **Keywords**

School mediation; conflict resolution; communication skills; Emotional Education.

## 1. Introducción.

Uno de los retos a los que se enfrenta la educación en los últimos tiempos, es, sin duda, al reto de la gestión de la convivencia escolar. Quien no aprende a convivir en la escuela, difícilmente sabrá desenvolverse y convivir de forma equilibrada y respetuosa en la sociedad. Dicho de otra manera, si una de las funciones de la escuela es preparar a la infancia y a la juventud para desenvolverse de forma autónoma, participativa y activa en la sociedad

De ahí el gran reto, si la formación académica no está acompañada y complementada con una educación en valores de respeto, tolerancia, solidaridad, empatía... no se podrá contribuir al desarrollo integral de las personas.

Para mantener la cohesión social es necesaria la convivencia, máxime cuando se ha producido un aumento en el número de conflictos y en distintos ámbitos en los entornos escolares. La mayoría de los estudios que hacen referencia a conductas disruptivas se centran en el ámbito de la educación secundaria (Gotzens, 1997; Marchesi, 2004; Pino y García, 2007; Torrego y Moreno, 2003), sin embargo, como también menciona Uruñuela (2016), es significativa la aparición de estas conductas en educación primaria, concretamente en los cursos de 5º y 6º, lo que hace patente la aparición de dichos comportamientos a edades cada vez más tempranas. Para que el contexto escolar pueda ofrecer respuestas adecuadas y adaptadas, se les debe ofrecer al propio alumnado escenarios para que puedan desarrollar estas estrategias de resolución de conflictos que puedan llegar a ser estables, pacíficos y duraderos. En este marco es donde la mediación escolar comienza a adquirir su pleno sentido.

La escuela debe implantar estrategias alternativas de gestión de la convivencia escolar y de resolución de conflictos en consonancia con una sociedad que va cambiando hacia perspectivas de relaciones humanas en planos de igualdad y cooperación (Viana-Orta, 2013).

Cada vez más autores hacen alusión a las ventajas que ofrecen los programas de mediación escolar, ya que añaden el componente preventivo y educativo a la resolución de conflictos, frente a los métodos sancionadores y punitivos que se han venido llevando a cabo históricamente para el abordaje de los conflictos (Lozano-Martín, Gutiérrez-Extremera y Martínez-Martín, 2018; Ibarrola-García e Iriarte, 2013; Torrego y Galán, 2008; Cowie y Fernández, 2006 y Boqué, 2003). La mayoría de ellos coincide en la idea del conflicto como una oportunidad de aprendizaje, una oportunidad para el cambio que ofrece la aparición de un conflicto para la adquisición de habilidades sociales, emocionales y comunicativas y, por ende, para el crecimiento personal.

El objetivo de la presente investigación es valorar el impacto socioemocional del Programa de Mediación Escolar del CEIP El Tomillar en el alumnado mediador. Este texto supone un extracto del TFM (Trabajo Fin de Máster) con el mismo título, presentado en la Universidad de Málaga en septiembre de 2019. Con el fin de ajustarme a las bases del Congreso para las Comunicaciones, se han obviado y sintetizado muchos de los epígrafes de los que constan en el TFM, tales como la Fundamentación y Marco teórico, así como los testimonios transcritos obtenidos a través de las entrevistas realizadas. Éstas conformaron la base, junto a los cuestionarios realizados que dieron como resultado los datos obtenidos en esta investigación.

En el caso de que fueran necesarios, se pueden aportar como anexos.

## 2. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Estado de la cuestión

Tras una exhaustiva revisión bibliográfica, se cae en la cuenta de que existe escasa literatura relativa a estudios en los que se relacionen las percepciones desde el punto de vista de los propios protagonistas acerca de las habilidades socioemocionales derivadas de su participación en los programas de Mediación Escolar en Educación Primaria.

Sí que existen, sin embargo, numerosos estudios tanto a nivel nacional como internacional, en cuanto a las propuestas de intervención y evaluación de los programas de Mediación, pero, sobre todo, en la Educación Secundaria. Destaca el llevado a cabo por Torrego y Galán (2008) en el que se realiza una investigación sobre la incidencia que tiene en los centros de Educación Secundaria la implementación de programas de Mediación y la reducción en el número de partes y amonestaciones en el alumnado, y como consecuencia, la mejora en la convivencia escolar.

Asimismo, destacan los estudios realizados en aquellos campos en los que se trata de establecer una correlación positiva entre la adquisición de competencias socioemocionales y su efecto en los rendimientos escolares o calidad de la enseñanza. Autores como Repetto y Peña (2010), realizan un valioso estudio en el que se recogen otra multitud de estudios realizados a nivel internacional (Petrides *et al.*, 2002; Fernández Berrocal, Extremera y Ramos, 2003; Aluja y Blanch, 2004; Zins *et al.*, 2004; Peña y Repetto, 2008), y en los que se vinculan directamente los niveles de adquisición de competencias y habilidades socioemocionales y cómo éstas influyen en una equilibrada salud mental de los adolescentes y, por ende, en mayores tasas de éxito académico.

No obstante, Bisquerra (2009; p.90, citado por Repetto y Peña, 2010) resume de manera gráfica la situación en cuanto a la escasez de investigaciones en el ámbito de la evaluación de los programas relacionados con la adquisición de habilidades socioemocionales:

Concluimos pues, tres cuestiones:

1. La gran mayoría de los estudios realizados, ya sea en el ámbito de la mediación escolar, las competencias socioemocionales o la convivencia escolar, están ampliamente enfocados en la Educación Secundaria.
2. Existe escasa literatura que vincule directamente la implementación de los programas de Mediación Escolar en Educación Primaria con la adquisición de habilidades, herramientas y recursos socioemocionales por parte del alumnado participante. Y menos aun cuando se trata de valorar las propias percepciones de los sujetos.
3. Prácticamente la totalidad de los estudios destacan los beneficios de aplicar programas centrados en la adquisición de competencias socioemocionales en el alumnado.

### 2.2. Foco y objetivos de la investigación.

La finalidad del presente trabajo es la de poner en valor las capacidades adquiridas por el alumnado que ha participado activamente en los programas de mediación escolar en el CEIP El Tomillar. Sobre todo, en aquellos ámbitos del desarrollo integral de las personas relativas a las habilidades socioemocionales y comunicativas, dado que nos parece de vital importancia la adquisición de estas habilidades, herramientas y recursos personales en el alumnado para:

- El desarrollo integral como persona.
- La repercusión positiva en los rendimientos académicos.
- El desarrollo pleno para la incorporación activa en la sociedad futura más democrática, justa e igualitaria.

Por tanto, el requisito previo establecido es que los sujetos hayan participado al menos durante un año en el programa, y hayan recibido la formación y el entrenamiento durante al menos este tiempo.

### 2.3. Objetivos

Los objetivos propuestos para la realización de este estudio se concretan en los siguientes:

Objetivo general.

- Conocer si se desarrollan habilidades socioemocionales y comunicativas a través del Programa de Mediación Escolar y si este contribuye a la reducción del conflicto en un centro escolar.

Objetivos específicos.

- Identificar y valorar las percepciones individuales de los alumnos y alumnas mediadores con respecto a la adquisición de habilidades socioemocionales y comunicativas, en el centro que se implementa un programa de mediación escolar en la etapa de Educación Primaria.
- Valorar las percepciones de las familias de los alumnos y alumnas mediadoras en cuanto a la adquisición de habilidades socioemocionales y comunicativas de sus hijos/as tras haber participado en el programa de Mediación escolar.

## 3. Metodología

### 3.1. Paradigma y método.

La naturaleza del presente estudio de investigación hace que nos desenvolvamos en el paradigma interpretativo, ya que no sólo se pretenden describir los datos obtenidos, sino que se establecerán valoraciones sobre el resultado de la implantación del Programa de Mediación Escolar en el CEIP El Tomillar en la convivencia en el centro y en la adquisición de habilidades socioemocionales y comunicativas por parte de los alumnos mediadores implicados en el programa.

Con este estudio no buscamos evaluar el Programa de Mediación Escolar, ni a los protagonistas de su implantación y puesta en marcha. El sentido interpretativo va más allá, y lo que se pretende es arrojar luz a los significados, principalmente tras las valoraciones de los propios actores. Con ello se busca también profundizar en la comprensión del fenómeno y contextualizarlo en el centro educativo objeto de estudio y, desde este punto, aportar un punto de vista global.

Tenemos en cuenta que contamos con presupuestos subjetivos, ya que como afirma Morales (2003, p.131):

(...) en las ciencias sociales la acción de los individuos siempre está gobernada por las significaciones subjetivas, las cuales no son observables (...)

Partimos de la base que la investigación se ajusta a parámetros cualitativos apoyándonos en lo que señalan Strauss y Corbin (2012, p. 20), que “al hablar sobre análisis cualitativo, nos referimos, no a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlo en un esquema explicativo teórico”.

Asimismo, se busca establecer valoraciones a partir de la descripción de los datos obtenidos a través de un cuestionario, por lo que, a pesar de poseer un carácter eminentemente cualitativo, se combina con aspectos cuantitativos.

En este sentido, nos interesan especialmente las perspectivas y percepciones de los propios sujetos objeto de estudio, y de cómo éstas pueden ayudar a mostrar los beneficios de la implantación de

este tipo de programas en la etapa de Primaria, ya que están bastante más extendidos, implantados e institucionalizados en la etapa de educación secundaria. Es por ello por lo que nos centraremos fundamentalmente en conocer cómo se percibe la formación recibida; qué recursos personales, reflejados en habilidades sociales, herramientas emocionales y de comunicación eficaz, se han adquirido; y si los sujetos implicados consideran que estos recursos han sido útiles para desarrollar su labor de mediación. En definitiva, se busca identificar qué variables están relacionadas con la adquisición de aprendizajes socioemocionales, y conocer si existe una correlación positiva entre la calidad y la implementación de los programas de mediación en la etapa de Educación Primaria con la autopercepción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador.

Dentro del paradigma interpretativos, la investigación que se presenta es mixta, ya que se combinan instrumentos de recogida de información cuantitativos y cualitativos, optando por “una combinación bimetódica puede resultar útil en el desarrollo del estudio, atendiendo en toda su plenitud a las exigencias del problema de investigación planteado” (Lorenzo, 2006, p.19). Esta visión interpretativa se centra en el fenómeno y los significados que para el alumnado tiene haber participado en el programa. En este sentido, Taylor y Bogdan (1987, p.16) señalan que “el fenomenólogo quiere *entender* los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor.”

Para el presente diseño de investigación nos hemos decantado por el estudio de caso, por considerarlo el método más adecuado para comprender y conocer en profundidad las circunstancias y situaciones particulares que constituyen el objeto central de la investigación. Tal y como menciona Cohen (2000, citado por Gómez, 2012), se cree que algunas conclusiones a las que se podrían llegar, y que surgen como consecuencia del análisis exhaustivo de la fenomenología multifactorial que rodea dicha situación, pueden conducir a un marco teórico común para un sector específico de la comunidad educativa al que le son comunes muchos de esos factores.

Siguiendo a Stake (2007, p.15):

Los casos que son de interés en la educación (...) los constituyen, en su mayoría personas y programas. (...) Nos interesan tanto por lo que tienen de único como por lo que tienen de común. Pretendemos comprenderlos. (...)

Gómez (2012) también destaca que el valor principal del estudio radica en desvelar las relaciones entre las situaciones particulares y el contexto en el que se desarrollan, así como de reflejar la realidad del fenómeno estudiado siendo fiel a las informaciones recopiladas.

### **3.2. El caso del Programa de Mediación escolar del CEIP El Tomillar.**

El programa de Mediación Escolar surge en el CEIP El Tomillar (Benalmádena, Málaga) a raíz de una formación en centros realizada durante el curso escolar 2017/18, en la que los y las docentes nos formamos en Neurodidáctica, Metodología, Resolución de conflictos, etc., a partir de un diagnóstico realizado en el centro acerca de las necesidades detectadas en el ámbito de la convivencia. A partir de aquel diagnóstico se descubrió que las dinámicas que se estaban produciendo en el centro afectaban a las normas de convivencia, y que las medidas tomadas habían surtido escaso efecto positivo. Se determinó que había que llevar a cabo acciones en un sentido más amplio, comenzando por la formación del profesorado, a través de la cual se pretendía profundizar en los procesos de aprendizaje de los niños y niñas (fundamentalmente a través de los descubrimientos que nos aporta la Neurociencia), conocer nuevas metodologías activas en el aula para renovar los procesos de enseñanza, y conocer dinámicas de resolución de conflictos más allá de las meramente punitivas, sancionadoras y normativas.

Así es como en el curso escolar 2018/19 surge el Programa de Mediación del CEIP El Tomillar, pionero en los centros de enseñanza de Primaria de Benalmádena, y de los pocos centros de Primaria de la provincia, ya que estos programas estaban más extendidos en el ámbito de la Educación Secundaria.

Estos programas de mediación se basan en la adquisición de habilidades, recursos y herramientas para la resolución de conflictos entre iguales, y buscan que esta resolución sea pacífica y duradera. A diferencia de la Educación Secundaria, estos programas en la Educación Primaria tienen un carácter educativo y preventivo, aparte de restaurador, en el que se forma y se desarrolla al alumnado mediador en habilidades sociales, emocionales y comunicativas. Se pretende que esta formación impregne el desarrollo de estas habilidades en el resto del alumnado del centro.

Por otro lado, los verdaderos actores del objeto de estudio son, en este caso, los alumnos participantes en el programa, ya que constituyen la base fundamental para la elección del estudio de caso. Lo que se pretende estudiar es el Programa de Mediación Escolar del CEIP El Tomillar (Benalmádena, Málaga) y los significados que éste produce en los protagonistas a partir de su experiencia.

Lo que tiene de único no es que no haya otros centros con programas similares, sino la valoración del impacto socioemocional que los propios alumnos y alumnas mediadores nos transmiten de forma personal.

#### 4. Instrumentos de recogida de información.

En un primer momento, para la recogida de información se ha creído pertinente hacer uso de un cuestionario elaborado con la técnica *Likert*, a través del cual se pretendía hacer un sondeo general para conocer el estado de la cuestión, y posteriormente, contrastar los resultados extraídos con la entrevista para comprender en mayor profundidad el fenómeno objeto de estudio. Se espera que este instrumento pueda aportar datos en cuanto a adquisición de habilidades, herramientas y recursos personales, así como la validez y beneficios de la implantación de los programas de Mediación Escolar en Educación Primaria en el CEIP El Tomillar.

Este cuestionario ha sido elaborado tomando como referencia el Cuestionario de Mediación Escolar para el Profesorado Mediador elaborado *ad hoc* por Ibarrola-García e Iriarte (2012), y el de Raga, Bonet y Boqué (2013). Se centra en la evaluación de las competencias personales que se han desarrollado y adquirido gracias a la participación y formación en el Programa de Mediación Escolar que se lleva a cabo en CEIP El Tomillar.

En nuestro caso, el cuestionario consta de 23 ítems y se divide en tres grandes dimensiones para la recogida detallada de información:

1. Aprendizaje Emocional, relacionado con la identificación, comprensión y gestión de las emociones tanto en uno mismo como en los demás.
2. Aprendizaje Cognitivo y Conductual, como el metaanálisis objetivo o el pensamiento consecuencial.
3. Aprendizaje social o moral, como el respeto o la responsabilidad individual y su repercusión en la convivencia entre iguales.

Para la realización del cuestionario se siguió el formato de respuesta propuesto por Pérez-Albarracín y Fernández-Baena (2017) basado en la escala tipo *Likert* de 5 niveles en el que las equivalencias siguen el siguiente patrón:

Opción 1	Totalmente en desacuerdo.
Opción 2	En desacuerdo
Opción 3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Opción 4	De acuerdo
Opción 5	Totalmente de acuerdo

Una vez recogidos los datos obtenidos del cuestionario, y para poder conocer en profundidad las percepciones acerca del fenómeno objeto de estudio y comprender los significados que subyacen a



las aportaciones del alumnado que ha participado en el Programa de Mediación Escolar del CEIP El Tomillar, se consideró que la entrevista es una de las herramientas más adecuadas ya se trata de “una conversación, (que) es el arte de realizar y escuchar respuestas” (Denzin y Lincoln, 2005, p. 643). Este instrumento nos permite comprender en qué medida los aprendizajes en el ámbito de las habilidades sociales, la adquisición de recursos emocionales o comunicativos han sido válidos y asumidos. Taylor y Bogdan (1992), describen esta herramienta como esencial para acceder a información que nos permita conocer y comprender la particular percepción de la experiencia vivida por los alumnos mediadores.

La entrevista llevada a cabo es semiestructurada, y no sólo se trató de adaptar a la personalidad de los sujetos entrevistados, sino que se prestó especial atención a las características particulares de los informantes, ya que eran niños y niñas comprendidos entre los 11 y 12 años.

Se partió de un guion inicial o áreas de observación, en función de las cuales nos interesaba descubrir y comprender aspectos relevantes (Strauss y Corbin, 2012), tales como las percepciones personales y las informaciones o categorías que de ellas pudieran emerger, acerca de los siguientes bloques en los que se dividió la entrevista:

1. La formación recibida, para obtener valoraciones acerca de cómo perciben los alumnos mediadores en su conjunto las sesiones de formación.

2. La mediación. En este bloque se pretendían recopilar las valoraciones acerca de la experiencia personal tras su participación en el Programa y haber sido protagonista de mediaciones reales con su grupo de iguales.

3. El aprendizaje, en el que nos interesaba recoger qué ha supuesto para ellos a nivel emocional, social y moral, y si se generaban en ellos aprendizajes a largo plazo.

## **5. Muestra**

Las actuales circunstancias de pandemia han afectado de lleno a la realización del presente trabajo de investigación. El acceso a las entrevistas tanto del alumnado como de sus familias se vio condicionada en cuanto a la cantidad realizada, ya que constituye una limitación del estudio, siendo obvio que existe una influencia en cuanto a representatividad, que pudiera afectar a la significatividad, fiabilidad o validez de los resultados (Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M., 2000).

En el CEIP El Tomillar, el Programa de Mediación se lleva desarrollando dos años, y han participado un total de unos 50 alumnos y alumnas, repartidos entre 5º y 6º de Primaria. Se envió el cuestionario por vía telemática, y fue respondido por 44 alumnos.

En cuanto a las entrevistas, si bien en un principio se pensaba contar con una muestra de 12 alumnos y sus familias, finalmente las circunstancias obligaron a reducirla a tres alumnos (dos alumnos y una alumna) y sus respectivas familias.

## **6. Análisis de la información.**

Para organizar los datos obtenidos a través de las entrevistas fue necesario proceder a su sistematización a partir de un sistema de categorías, surgido a partir de una serie de categorías prediseñadas, de acuerdo con los objetivos de la investigación, y otras emergentes, extraídas del propio discurso de los informantes.

En este sentido, el análisis fue realizado a partir de la triangulación de los datos obtenidos a partir de las entrevistas al alumnado mediador y a sus familias, y los del cuestionario realizado. Se trata de buscar respuestas comparando la información proporcionada por los distintos entrevistados y encuestados y buscando ciertas similitudes que aporten comprensión al fenómeno (Blaxter, Hughes y Tight, 2000).

### 6.1 El proceso de categorización.

Strauss y Corbin (2002, p.124) indican que las categorías “son conceptos derivados de los datos” y son estos datos los que van a representar los fenómenos que, en esta ocasión, representan el foco de la investigación.

Estas categorías tratan de representar los fenómenos que subyacen a las valoraciones particulares y personales. Para ello se parte de unos bloques que ofrecen una visión más panorámica y pueden ayudar a una comprensión más profunda del fenómeno.

Estos bloques nacen de la relación de una serie de categorías en torno a una temática determinada, pero no pretenden constituirse en compartimentos estancos, sino más bien servir de punto de partida, para la generación de pensamiento y, en su caso, de actuaciones transformadoras en los entornos educativos.

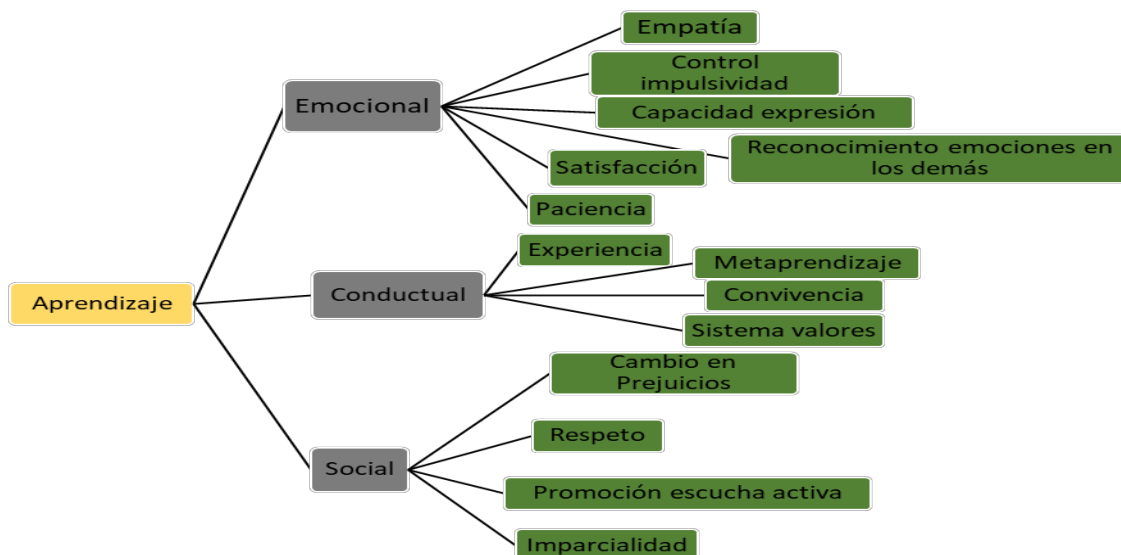
Para el análisis de la información nos apoyamos en un sistema de codificación abierto, que tomó como referencia las distintas fuentes de información para crear un primer sistema de categorías emergentes. Posteriormente, continuamos con un sistema axial, con el objetivo de relacionar y establecer subcategorías a partir de una serie de dimensiones.

Siguiendo las recomendaciones de Blaxter, Hughes y Tight (2000), resumimos los datos obtenidos del cuestionario y los representamos de forma gráfica en tablas siguiendo los *ítems* de las tres dimensiones (aprendizaje emocional, aprendizaje cognitivo y conductual, y aprendizaje social) en las que se ha dividido el cuestionario.

\*Nota

A continuación, se presentan los resultados, en forma de tablas y figuras, donde se observan los datos obtenidos y sistemas de categorías emergentes resultantes de la interpretación de los datos. En el TFM se han analizado de forma más profunda. No obstante, con el fin de respetar las bases del Congreso, se opta por adjuntar únicamente dichas tablas y figuras para, posteriormente, realizar una valoración general en le apartado de las conclusiones. (Epígrafe 7)

Figura 1. Esquema de categorías relativas al aprendizaje.

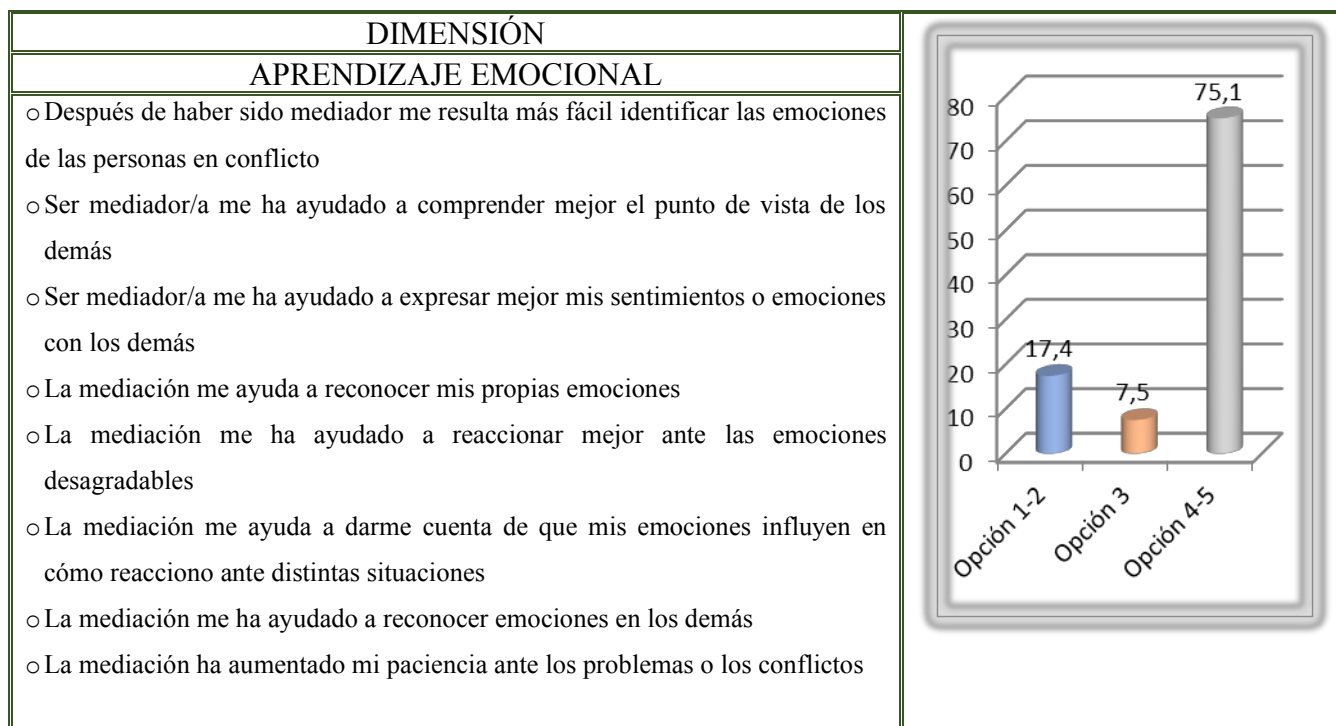


En un principio, el análisis del cuestionario obedece a un proceso simple de estadística descriptiva. Posteriormente, se pasa a una fase de estadística inferencial, en la que las respuestas obtenidas parten de ciertos presupuestos sobre la índole de los datos (*ibid*, s.p.), otorgándonos un punto de partida para la interpretación y la búsqueda de significados.



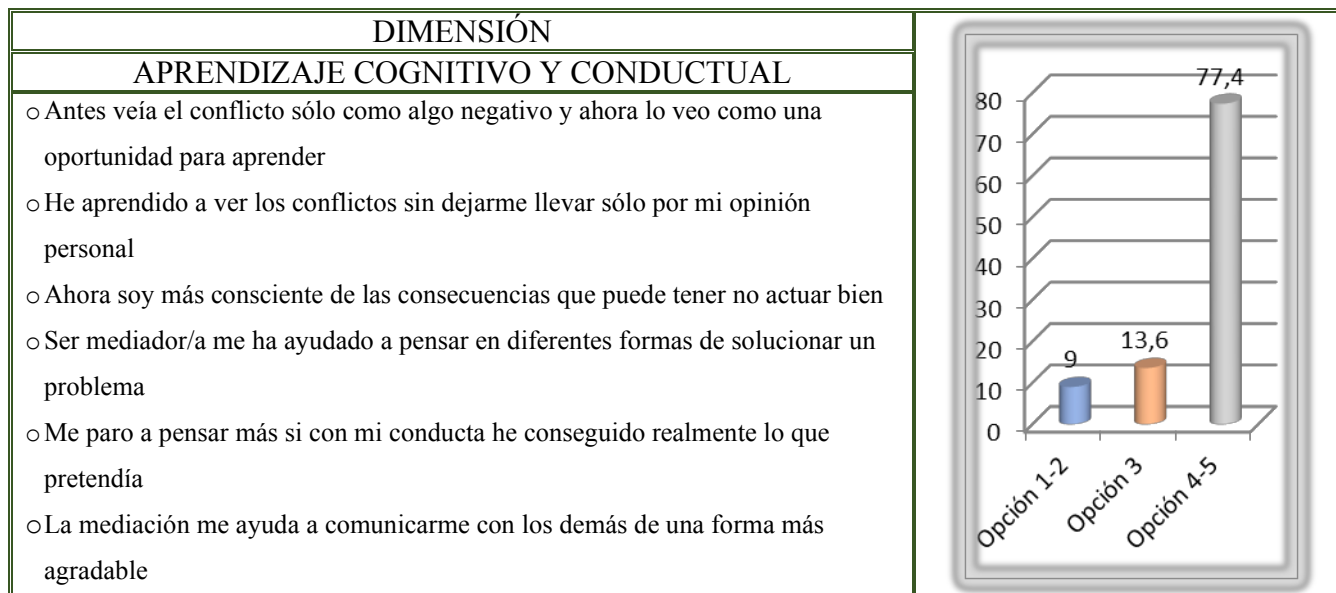
### 6.1.1. El Aprendizaje emocional.

Gráfico 1. Dimensión relativa al aprendizaje emocional

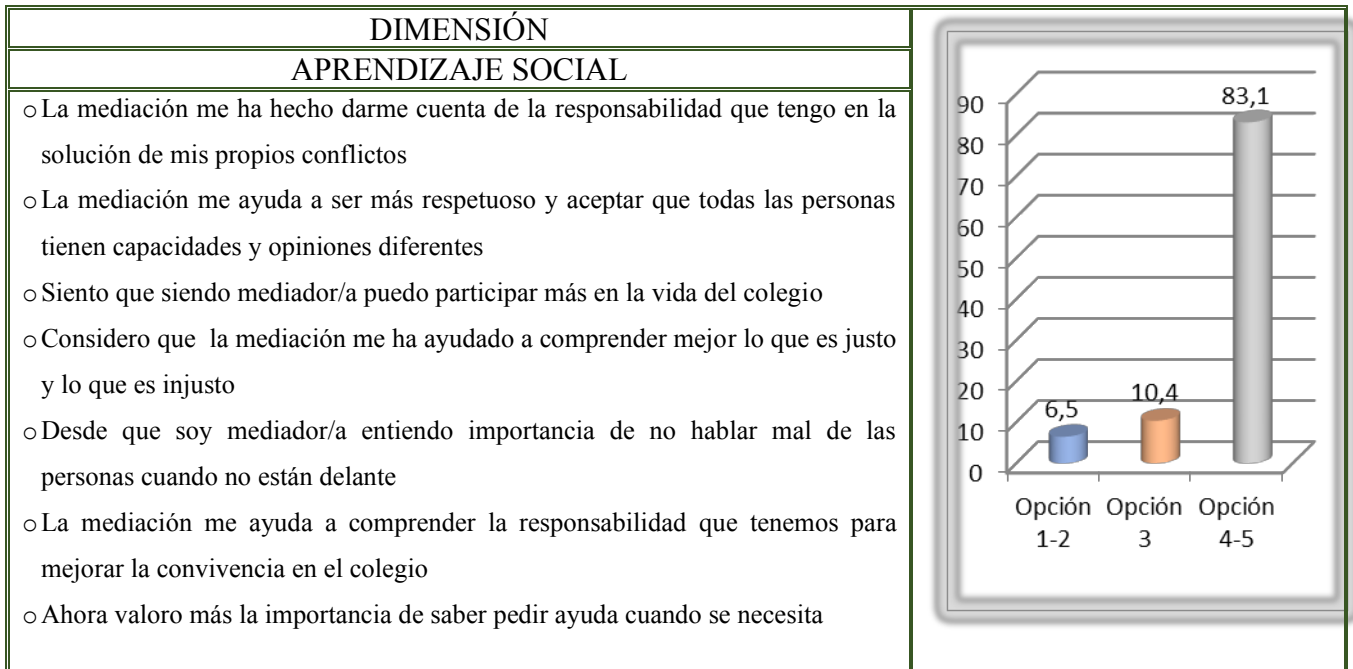


### 6.1.2. El aprendizaje cognitivo y conductual.

Gráfico 2. Dimensión relativa al aprendizaje cognitivo y conductual.



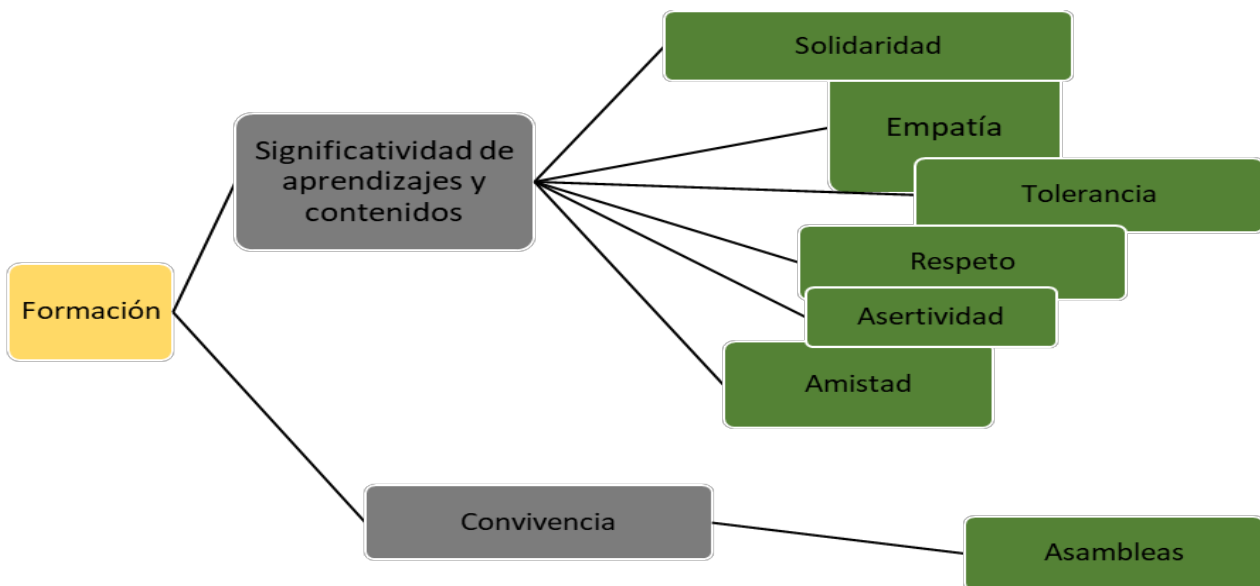
### 6.1.3. El aprendizaje social.



### 6.1.4. La formación.

Por otro lado, si seguimos analizando en profundidad, surge otro sistema de categorías que emana de la percepción que los mediadores tienen acerca de la formación recibida, consistente en diversas sesiones programadas durante todo el curso escolar, y con una temporalización de una vez por semana, en horario de 14 a 15 horas. A estas sesiones también asistían las familias, y consistían en charlas y talleres, muchas veces impartidos por profesionales expertos en la materia. Estas reuniones dotaban de significatividad al concepto de “asamblea” y a la mejora de las relaciones entre iguales, cristalizada en la concepción de “convivencia”.

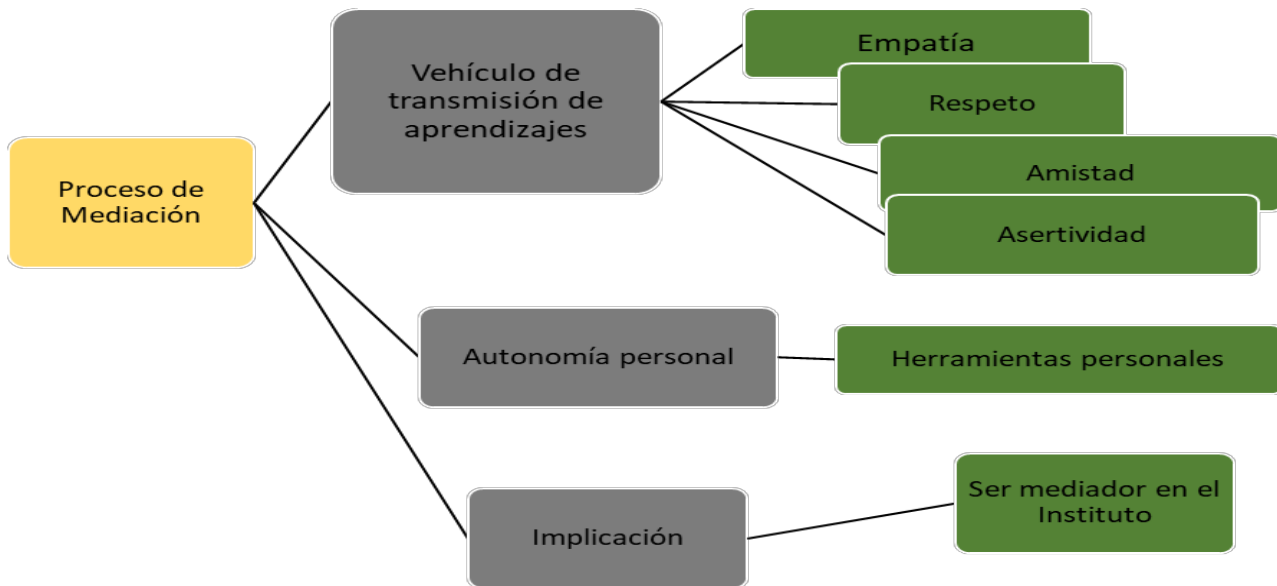
Figura 2. Esquema de categorías relativa a la formación



### 6.1.5. El proceso de mediación

Otro sistema de categorías surge del proceso de mediación en sí. En este sentido, una gran parte de la formación recaía en el aprendizaje experiencial adquirido al desarrollar las distintas sesiones de mediación. Éstas tenían lugar durante el horario de recreo, y se desarrollaban tanto en el aula de convivencia como en el patio. Durante este período se desarrollaron habilidades relativas a la capacidad de empatizar, de respetar, de tolerar, de perdonar. Todas ellas se convirtieron en valores que los mediadores lograban transmitir durante su proceso de mediación.

Figura 3. Esquema de categorías del proceso de mediación.



### 7. Conclusiones finales, limitaciones y futuras líneas de investigación.

Los resultados que obtenemos de la presente investigación nos indican que la valoración que los alumnos mediadores perciben tras haber participado en el Programa de Mediación es altamente positiva. Valores como como el respeto, la tolerancia y la amabilidad han adquirido una mayor presencia en su desenvolvimiento personal. Además, la mejora de la empatía es destacable tanto por ellos mismos como por sus familias, lo que nos hace inferir que los aprendizajes adquiridos en el ámbito emocional poseen una alta transferibilidad a otros entornos sociales que van más allá del centro educativo.

Por otro lado, la toma de conciencia de estos alumnos sobre los aprendizajes que han adquirido como mediadores, confirma que participar en este tipo de programas promueve el desarrollo del metaprendizaje, de tal manera que el aprendizaje experiencial adquiere una importancia real para la adquisición de herramientas y recursos emocionales. Del mismo modo, el desarrollo de la asertividad a través de adquisición de habilidades comunicativas, influye positivamente en el abordaje de los conflictos y en la resolución de los mismos.

En resumen, tras las aportaciones de las familias, se observa que éstas valoran en alto grado las habilidades sociales, emocionales y comunicativas adquiridas por sus hijos, destacando la empatía y la asertividad. Esta valoración coincide con las de los alumnos mediadores, de tal manera que su participación en el Programa de Mediación les ha proporcionado el desarrollo de un pensamiento alternativo y creativo, en la medida en que ofrece soluciones distintas a un mismo problema.

Creemos, en definitiva, que la implementación de este tipo de programas dota de un valor añadido al entorno escolar y proporciona una ventaja en el desarrollo integral de los individuos que participan en ellos. Los conflictos, como ya hemos mencionado, van a existir siempre, tanto en

cuanto somos seres sociales. Es la forma de gestionarlos y las herramientas que proporciona el Programa de Mediación lo que mejora significativamente la forma de gestionarlos, contribuyendo así a la promoción de la convivencia pacífica.

Como debilidad del Programa, las familias entrevistadas hacen mención a la escasa implicación que observan en una gran parte de la comunidad educativa, lo cual supone un reto para seguir trabajando en la difusión del programa. Otra propuesta de mejora surge de las valoraciones “Totalmente en desacuerdo” o “En desacuerdo” que obtenemos de los cuestionarios realizados, que aun suponiendo una media de un 10,7% de los encuestados, nos plantea la posibilidad de seguir investigando cómo poder mejorar el programa, ya que la mayor parte de estas bajas valoraciones hacen referencia a la capacidad de reconocer emociones en sí mismos y en los demás, y a la toma de conciencia de las herramientas y habilidades adquiridas y de la capacidad de comunicar de forma asertiva.

En cuanto a las limitaciones más destacables durante el proceso de investigación, destacamos la ya comentada sobre la situación actual provocada por la COVID-19, que ha influido de forma significativa en la posibilidad de obtener una mayor representatividad. Asimismo, la edad y la sensación de “vergüenza” de los mediadores durante las entrevistas, aun cuando la información aportada poseía un alto valor cualitativo, parece influir al verbalizar con respuestas en ocasiones escuetas y no poder entablar “conversaciones” con ellos para profundizar más en las valoraciones que éstos realizan de su participación en el programa.

En cuanto a futuras líneas de investigación, sería bueno ampliar el foco de estudio y conocer en qué medida se ha reducido la violencia escolar, analizando por ejemplo los datos referidos a sanciones administrativas en Educación Primaria. También sería bueno ampliar el análisis cualitativo del estudio tras la implementación de este tipo de iniciativas y comprobar su influencia en los rendimientos académicos. Asimismo, consideramos que los beneficios en cuanto a la adquisición de recursos personales, emocionales, afectivos y de habilidades comunicativas quedan ampliamente constatados tras los resultados obtenidos en la presente investigación.

## 8. Bibliografía

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.

Blaxter, L., Hughes, C. & Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Barcelona: Gedisa.

Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.

Boqué, M. C. (2019). *La mediación va a la escuela: hacia un buen plan de convivencia en el centro* (Vol. 216). Madrid: Narcea Ediciones

Cohen, R. (1995). *Peer mediation in schools: Students resolving conflict*. New Jersey: Good Year Books.

Cowie, H. F. FJ (2006). La ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Innovación Psicoeducativa*, 9(4), 2, 291-310. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/143455266.pdf>

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2005). *Manual de investigación cualitativa* (Vol. 1). Barcelona: Gedisa.

García-Raga, L., Boqué, M. C. y Grau, R. (2019). *Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España)*.

*Profesorado, Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 23(1) DOI:  
<https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i1.9146>

Gotzens, C. (1997). *La disciplina Escolar: Prevención e intervención en los problemas de comportamiento escolar*. España: Ice- Horsori.

Ibarrola, S. y Redín, C. I. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384.

Lorenzo, C. R. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31(1), 11-22.

Marchesi, A. (2004). *Qué será de nosotros los malos alumnos*. Madrid: Alianza.

Morales, A. G. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *Islas*, 138, 125-135.

Pérez-Albarracín, A. y Fernández-Baena, J. (2019). Más allá de la resolución de conflictos: Promoción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 17(48), 291-310.

Pino, M. y García, M. (2007). Conceptos, tipos y etiología de las conductas disruptivas en un centro de Educación Secundaria y Bachillerato desde la perspectiva del profesorado. *Revista de Pedagogía*, 28(81), 111-134.

Repetto, E. y Pena, M. (2010). Las competencias socioemocionales como factor de calidad en la educación. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 82-95 Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10486/661349>

Stake, R. A. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.

Strauss, A. & Corbin, J. (2012). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos*. Medellín: Universidad de Antioquía.

Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Vol. 1). Barcelona: Paidós.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Torrego, J. y Moreno, J. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.

Urrutia, M. C. (2017). *La mediación escolar en centros de Educación Primaria*. Trabajo de Fin de Máster. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

Uruñuela, P. M.<sup>a</sup> (2016) *Trabajar la convivencia en los centros educativos. Una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid: Narcea.

Viana-Orta, M. I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España/School mediation in institutional plans and programmes of school coexistence in Spain. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 271.