

Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores

Personal and Social improvement perception in students and teachers involved in school mediation.

Sara Ibarrola-García, Concha Iriarte Redín

Dpto. de Educación. Universidad de Navarra

Fecha de recepción 28-05-2013 Fecha de aceptación 07-02-2013

Resumen.

La mediación escolar capacita para la convivencia positiva, sin embargo las evaluaciones realizadas sobre su efectividad aún no son muchas en nuestro país. El objetivo de este estudio es conocer cuál es el impacto de la mediación que las personas implicadas han percibido personalmente y en su entorno de convivencia. Para ello se han recogido datos mediante cuestionarios elaborados ad hoc y validados, en una muestra de 50 profesores mediadores, 33 alumnos mediadores y 23 alumnos mediados, con edades comprendidas entre los 13 y los 18 años ($\bar{x}=15,27$ y $s=1,543$), analizando la comparabilidad y el contraste entre los tres grupos implicados. Los resultados ponen de relieve la percepción de aprendizajes emocionales, sociocognitivos y morales que la mediación promueve y la prevalencia de altas puntuaciones en la validez social de la mediación.

Palabras Clave: *solución de conflictos, Competencia emocional, Relaciones interpersonales, Desarrollo afectivo*

Summary.

Mediation in schools prepares for positive living together. However, the assessments made are few given the difficulties which are present in the real contexts of schools for them to be carried out. The aim of this study is to know what impact has been perceived by the people involved personally and in their surroundings. For that purpose data have been collected through ad hoc questionnaires developed and validated from a sample of 50 school mediators, 33 student mediators and 23 students object of mediation whose ages were between 13 and 18 ($\bar{x}=15,27$ and $s=1,543$) analyzing comparability and contrast between the three groups involved. The results highlight emotional, socio-cognitive and moral learning perceptions that mediation promotes and they show the prevalence of high scoring in the social validity of mediation.

Keywords: *dispute settlement, emotional competence, interpersonal relations, affective development*

1. INTRODUCCIÓN

El aspecto común a diferentes definiciones de mediación es la consideración de ésta como un proceso en el cual los protagonistas de un conflicto lo transforman por sí mismos con la intervención de una tercera parte, elegida o aceptada por ellos, que contribuye a ello desde la imparcialidad y la confidencialidad y desde su competencia como mediador (Tórrego, 2003).

Desde el modelo transformativo de la mediación (Folguer y Busch, 2005), la transformación de los conflictos se realiza sobre dos ejes fundamentales: el empoderamiento (*empowerment*) y el reconocimiento (*recognition*). El empoderamiento incide en el desarrollo sociopersonal que se produce como consecuencia del descubrimiento de las propias habilidades y cuya consecuencia es la revalorización de la persona a través de su crecimiento moral. Por otro lado, el reconocimiento prepara a las personas para experimentar preocupación por los otros, especialmente por aquellos que presentan intereses distintos de los propios. Además de contribuir al desarrollo personal de los implicados, la mediación es considerada un claro instrumento al servicio de la paz social (Alzate, 2007).

Este estudio parte con la intención de subrayar el potencial de la mediación escolar para desarrollar fortalezas en las personas y condiciones adecuadas en los entornos y no sólo para solucionar conflictos. En la revisión de experiencias evaluadas en otros países (Bickmore, 2002; Casella, 2000; Cassineiro y Lane-Garon, 2006; Heydenberk y Heydenberk, 2005; Huan, 2004; Naylor y Cowie, 1999;

Nix y Hale, 2007; Smith, Daunic, Millar y Robinson, 2002) se hallan evidencias empíricas sobre la capacidad de ésta para potenciar el desarrollo socioafectivo y generar un clima escolar positivo; incorpora recursos personales, mejora la comunicación, transforma relaciones interpersonales, sensibiliza, conciencia o educa al expandir valores e impregnar el ambiente de un sentido cívico.

Lo cierto es que a pesar del acuerdo existente sobre sus beneficios y de la rápida propagación de los programas de mediación escolar en los últimos años, todavía existen datos muy limitados sobre su efectividad (Turnuklu, Kacmaz, Sunbul y Ergui, 2010). Distintos autores han señalado escollos en las evaluaciones tales como la ausencia de herramientas estandarizadas o de una terminología común (Cohen, 2005), la cantidad de interferencias, a veces incontrolables, que se producen en los centros educativos (Shellenberg, 2007) o la falta de seguimiento de los programas una vez iniciados (Casella, 2000). En España apenas hay datos en este sentido. Hacen falta datos que además de contribuir al avance en el ámbito estrictamente académico revertan en la mejora de la práctica y afiancen con su reflexión la integración y el funcionamiento habitual de la mediación escolar (Tórrego, 2008).

Por este motivo, en este estudio, se estudia por un lado, si la mediación facilita un conjunto de competencias emocionales, sociocognitivas y morales en los profesores mediadores, alumnos mediadores y alumnos mediados y por otro lado, qué perciben los tres grupos sobre el impacto de la mediación en el clima del centro escolar.

Objetivos

Los objetivos que perseguimos en este estudio son:

- 1) Analizar y valorar los principales cambios de tipo emocional percibidos por el profesor mediador, el alumno mediador y el alumno mediado tras participar en mediación.
- 2) Analizar y valorar los principales cambios de tipo sociocognitivo percibidos por el profesor mediador, el alumno mediador y el alumno mediado atribuidos a la mediación.
- 3) Analizar y valorar los principales cambios de tipo sociomoral percibidos por el profesor mediador, el alumno mediador y el alumno mediado tras la mediación.
- 4) Analizar y valorar la validez social de la mediación percibida en el profesor mediador, el alumno mediador y el alumno mediado.

Conviene aclarar que en el primer, segundo y tercer objetivo, no se valora sólo el grado en el que la mediación ha ayudado a saber o conocer cómo actuar (conocimiento conceptual) sino en qué medida ha cambiado la manera de actuar en situaciones reales (la disposición y las actitudes). Esto conlleva una serie de limitaciones ya que se evalúa el “*aprendizaje autopercebido*”.

Respecto al cuarto objetivo, cabe destacar que la validez social se ha considerado incluso un aspecto esencial de la

viabilidad de ésta a largo plazo, ya que permite que el programa sea difundido y se mejore eficientemente. Así, pretendemos analizar en qué medida los mediadores y los mediados perciben si es útil la mediación tanto personalmente como en el centro educativo. En el caso del profesor mediador también se pregunta sobre la repercusión de la mediación en la docencia, específicamente sobre conductas, técnicas, estrategias, modos de actuación y de relación que los docentes exhiben y ponen práctica en su quehacer diario y que pueden repercutir sobre el clima y la cultura escolar.

2. MÉTODO

2.1 Participantes

En el inicio de la recogida de datos, 13 centros educativos navarros¹ conformaron la muestra aceptante por accesibilidad pues cumplían la condición de llevar como mínimo un año realizando procesos formales de mediación y contar con un servicio de mediación entre iguales. La muestra queda conformada por profesores mediadores (n=50), alumnos mediadores (n=33) y alumnos mediados (n=23). Este último grupo, a pesar de ser el más numeroso en la muestra inicial, fue el que registró mayor mortalidad. En algunos casos no se obtuvo la autorización de los padres para participar en el estudio y en otros centros primó la confidencialidad, por lo que no los convocaron. El tamaño de las muestras no invalida el

¹ La Asesoría de Convivencia del Gobierno de Navarra facilitó el listado los centros educativos que contaban con una línea de trabajo en convivencia escolar. De éstos, 23 habían recibido cursos de formación en mediación, aunque algunos de ellos no la habían puest en práctica todavía o realizaban mediaciones muy informales. Estos centros, lógicamente, no pudieron participar en el estudio.

objetivo último de este estudio, que no es tanto la generalización de resultados como abordar un estudio descriptivo.

En la tabla 1 se indica la distribución de los profesores mediadores según el tipo de centro (*p*, público; *c*, concertado), edad, sexo (*v*, varón; *m*, mujer), los estu-

dios previos (educación, si han realizado carreras relacionadas con la educación como magisterio, pedagogía, psicología, psicopedagogía; u otras, si las carreras no tenían que ver con la educación) y años de experiencia laboral.

		Edad				Sexo		Estudios previos	
P	C	20-30	31-40	41-50	>50	V	M	Educación	Otras
83,6%	17,4%	6,5%	21,7%	45,7%	26,1%	60,9%	39,1%	52,2%	47,8%

Área en la que desarrolla la mayor parte de su docencia								Principal etapa educativa de trabajo			Experiencia laboral			
I	EF	AT	C	O	INF	H	Ot	ESO	Bch	FP	>5	6-10	11-15	+15
8,7	4,3	13	23,9	19,6	2,2	15,2	10,9	71,7	15,2	10,9	13,3	8,7	6,5	69,6
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Tabla 1. Características de la muestra de profesores mediadores.

(Donde las iniciales significan: I: Inglés; EF: Educación Física; AT: Artística Tecnológica; C: Ciencias; O: Orientación; INF: Informática; H: Historia; OT: Otras)

En la Tabla 2 y 3, se indica la distribución de los alumnos mediadores y los alumnos mediados respectivamente,

según el tipo de centro (*p*, público; *c*, concertado), edad y sexo (*v*, varón; *m*, mujer).

Tipo de centro		Edad							Sexo	
P	C	<12	13	14	15	16	17	18 o +	V	M
63,9 %	36,4 %	0 %	6,1 %	12,1 %	33,3 %	15,2 %	15,2 %	18,2 %	48,5 %	51,5 %

Tabla 2. Características de los 33 alumnos mediadores.

(Donde las iniciales significan: P, público; C, concertado; V, varón; M, mujer)

Tipo de centro		Edad							Sexo	
P	C	<12	13	14	15	16	17	18 o +	V	M
65,2 %	34,8 %	0 %	26,1 %	26,1 %	26,1 %	8,7 %	13 %	0 %	65.2 %	34.8 %

Tabla 3. Características de los 23 alumnos mediadores.
(Donde las iniciales significan: P, público; C, concertado; V, varón; M, mujer)

2.2 Instrumentos

Se elaboraron tres cuestionarios con la misma estructura para el profesor mediador, el alumno mediador y el alumno mediado respectivamente (autoras, 2012) ya que además de recabar información sobre los distintos aspectos que interesaban para la investigación, facilitaría la comparabilidad de aspectos claves de la mediación en los tres grupos. Puesto que no se encontraron cuestionarios que cumplieran con los objetivos planteados, se optó por elaborarlos, partiendo del marco teórico sobre el empowerment de la mediación escolar y también ayudándonos de aquellos aspectos recogidos en experiencias de mediación ya evaluadas. Tras un detenido proceso de elaboración de los cuestionarios, se validó su contenido, se estudiaron sus características psicométricas y fueron sometidos al juicio de expertos y a un estudio piloto (n=15).

En cuanto a la fiabilidad, para analizar la correlación de los distintos elementos con el total de la escala se utilizó el método de consistencia interna aplicando el

estadístico Alfa de Cronbach cuyos resultados fueron los siguientes: 1) en el cuestionario del profesor mediador: 0.965; 2) en el cuestionario del alumno mediador: 0.917 y 3) en el cuestionario del alumno mediado: 0.926.

Los datos de validación reflejaron consistencia interna de la estructura con valores de alfa de Cronbach por encima de 0.8.

Así se obtuvo la propuesta definitiva de cada cuestionario (62 ítems para el profesor mediador, 63 ítems para el alumno mediador y 56 ítems para el alumno mediado) que comparten la misma secuencia de dimensiones a evaluar (Tabla 4). Los cuestionarios se componen de ítems puntuados en escala tipo Likert -de 1 a 5 grados- y también de ítems que requieren la elección de las respuestas de entre un conjunto de opciones (variables nominales).

Sobre un diseño transversal, la aplicación de los cuestionarios y recogida de datos fue realizada en cada uno de los centros y de manera individual, a lo largo de cuatro meses.

<i>Dimensión</i>	Descripción	Nº ítem del cuestionario		
		Profesor mediador	Alumno mediador	Alumno mediado
1. Datos personales	Se identifica la titularidad del centro, la edad y curso de los alumnos y la edad, área de docencia y experiencia laboral de los profesores.	1-7	1-4	1-4
2. Formación recibida para la mediación	Nº de cursos y horas, contenidos trabajados, distribución temporal de la formación y valoración global.	8-11	6-9	5,6
3. Experiencia en mediación	Nº de mediaciones en las que han participado y cómo ha sido la vivencia de tales procesos. Así en el caso de mediadores -profesores y alumnos- se les pregunta sobre el motivo de ser mediadores y su valoración. A los alumnos mediados cómo llegaron a mediación, motivo por el que participaron, cómo se sentían, percepción que tuvieron de los mediadores y de la firma del acuerdo.	12, 15, 17	10,11	7-13, 20-23
4. Expectativas iniciales en torno a la mediación	Se trata de averiguar la predisposición hacia la mediación de los tres grupos y diferenciar tipos de motivación (proactiva, instrumental, indiferencia o temor social).	13,16,18	15-22	18,19,21
5. Validez social	Se les pide a cada grupo que valoren distintos aspectos relacionados con la utilidad que atribuyen personalmente a la mediación: para qué sirve, su grado de satisfacción personal, si ha repercutido en la convivencia y también en algunos aspectos relativos al funcionamiento de la mediación en el colegio.	14,19-31	23-37	14,24-32
6. Percepción de aprendizaje socioafectivo	Se plantean un conjunto de enunciados para valorar que reflejan diversos aspectos referidos al posible aprendizaje emocional (empatía, conciencia emocional, autorregulación, comunicación), cognitivo (análisis reflexivo y uso de técnicas comunicativas) y moral (atribución de responsabilidad en los conflictos y en la convivencia, sentido de pertenencia al centro, sentido de la justicia, sentido de la confidencialidad, transferencia de aprendizaje a otros ámbitos).	32-59	38-63	33-56

Tabla 4. Estructura común en los tres cuestionarios de mediación escolar.

2.3. Análisis de datos

Para su tratamiento estadístico se empleó el programa SPSS, versión 15. Se utilizaron distintos procedimientos estadísticos para realizar el estudio descriptivo de los ítems (medias y desviaciones típicas, por un lado, y frecuencias por el otro), las comparaciones entre grupos (t de student y ANOVA para pruebas paramétricas).

3. RESULTADOS

A los efectos de este trabajo destacamos los resultados relacionados con las dimensiones 5 y 6 de los cuestionarios: la percepción de aprendizaje socioafectivo y la validez social. Observamos estos datos en cada grupo por separado y en conjunto distinguiendo las mejoras percibidas primero, en uno mismo, y segundo, en la convivencia.

- ¿Las personas que se han implicado en procesos de mediación perciben mejoras personales de tipo emocional, sociocognitivo o moral?

El 73.9% de los profesores mediadores considera que ha percibido mejoras personales gracias a la mediación. También un 51.5% de los alumnos mediadores y un 56.5% de los mediados. Si observamos la distribución de los ítems más puntuados vemos que en el caso de los alumnos mediados tienen que ver con mejoras emocionales y morales mientras que en el grupo del profesor mediador y en el del alumno mediador los ítems más valorados están relacionados con mejoras o aprendizajes cognitivos y morales (Figura 1) que se comentan a continuación.



Figura 1. Distribución de ítems más puntuados.

- *La percepción de aprendizaje emocional*

Al profesor mediador la mediación le ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás (ítem 35, $\bar{x} = 4.3$). La empatía es el ítem que mantiene una diferencia en puntuación respecto al resto

y se mantiene, claramente, con independencia del grupo de edad, sexo, formación previa o años de experiencia laboral. Después, los dos aspectos más valorados tienen que ver con la autoconciencia emocional: darse cuenta de que las emociones influyen en la manera de comportarse (ítem 39, $\bar{x}=3.61$) y tomar conciencia de

cuáles son las emociones negativas que experimentan ellos mismos (ítem 37, \bar{x} =3.59). Se observa que la correlación es muy alta entre estos dos ítems alcanzando un índice de 0.88. Les siguen dos ítems relacionados con la comunicación emocional: comunicarse mejor con los demás (ítem 44, $x = 3.57$) y expresar mejor las

necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás (ítem 36, x =3.52). La correlación entre ambos es de 0.727. Así mismo, los profesores participantes perciben que la mediación les ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas (ítem 50, x =3.50) y a aumentar la paciencia (ítem 50, x =3.50) (tabla 5).

	Media	Desviación típica
Ítem 35. La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás	4.30	0.553
Ítem 39. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto	3.61	1.085
Ítem 37. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de cuáles son mis emociones negativas	3.59	0.983
Ítem 44. La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	3.57	1.066
Ítem 36. La mediación me ha ayudado a expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás	3.52	0.937
Ítem 38. La mediación me ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas	3.50	0.983
Ítem 42. La mediación ha aumentado mi paciencia ante los problemas	3.50	1.027

Tabla 5. Medias y desviaciones típicas en los aspectos emocionales en el grupo de profesores mediadores.

Los *alumnos mediadores* también destacan la empatía en primer lugar aunque su diferencia respecto a los demás elementos emocionales no es tan acusada como en los profesores (ítem 39, \bar{x} =3.87). Coinciden con los profesores en valorar en segundo lugar la ayuda de la mediación para darse cuenta de que sus emocio-

nes influyen en su comportamiento (ítem 43, \bar{x} =3.64) y para comprender las disonancias entre lo que sienten, piensan y valoran (ítem 44, \bar{x} =3.61). Ambos aspectos se refieren a la autoconciencia emocional que precede de nuevo a la mejora de la comunicación con los demás (ítem 45, \bar{x} =3.52) (tabla 6).

Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores

	Media	Desviación típica
Ítem 39. La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás.	3.82	0.882
Ítem 43. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto	3.64	0.994
Ítem 44. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que siento y lo que pienso o mis valores	3.61	0.998
Ítem 48. La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	3.52	0.906
Ítem 45. La mediación me ha ayudado a reconocer emociones en los gestos, movimientos o expresiones de los demás	3.52	0.834

Tabla 6. Medias y desviaciones típicas en los aspectos emocionales en el grupo de alumnos mediadores.

Por último, *los alumnos mediados* destacan la ayuda de la mediación para comunicarse mejor con los demás ($\bar{x}=3.83$), para tomar conciencia de sus emociones

negativas ($\bar{x}=3.82$) y para desarrollar la empatía ($\bar{x}=3.78$), aunque como puede observarse (tabla 7) casi todos los ítems superan la puntuación 3.5.

	Media	Desviación típica
Ítem 42. La mediación me ha ayudado a comunicarme mejor con los demás	3.83	1.072
Ítem 35. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de cuáles son mis emociones negativas	3.82	0.958
Ítem 33. La mediación me ha ayudado a comprender mejor el punto de vista de los demás	3.78	0.795
Ítem 41 La mediación me ha ayudado a decir a los demás si han actuado de forma injusta	3.74	1.137
Ítem 36. La mediación me ha ayudado a controlar mejor las emociones negativas (sus causas, consecuencias, intensidad o duración)	3.7	1.063
Ítem 40. La mediación ha aumentado mi paciencia ante los problemas	3.7	1.063
Ítem 37. La mediación me ha hecho darme cuenta de que mis emociones influyen en cómo me comporto	3.68	0.839
Ítem 39. La mediación me ha ayudado a reconocer emociones en los gestos, movimientos o expresiones de los demás	3.61	1.033
Ítem 38. La mediación me ha ayudado a darme cuenta de que a veces hay diferencias entre las emociones que siento y lo que pienso o mis valores	3.52	0.994
Ítem 34. La mediación me ha ayudado a expresar mejor mis necesidades, sentimientos o emociones en la relación con los demás	3.48	1.123

Tabla 7. Medias y desviaciones típicas en los aspectos emocionales en el grupo de alumnos mediados.

En la figura 2 se observa la puntuación de los 10 ítems emocionales comunes en los tres cuestionarios (profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera columna). Las columnas sombreadas reflejan los ítems más puntuados

en cada grupo. De donde se deduce que los aspectos formativos percibidos como predominantes tras la mediación son: un aumento de la empatía, de la conciencia de emociones negativas y de la comprensión de disonancias afectivas en el comportamiento.

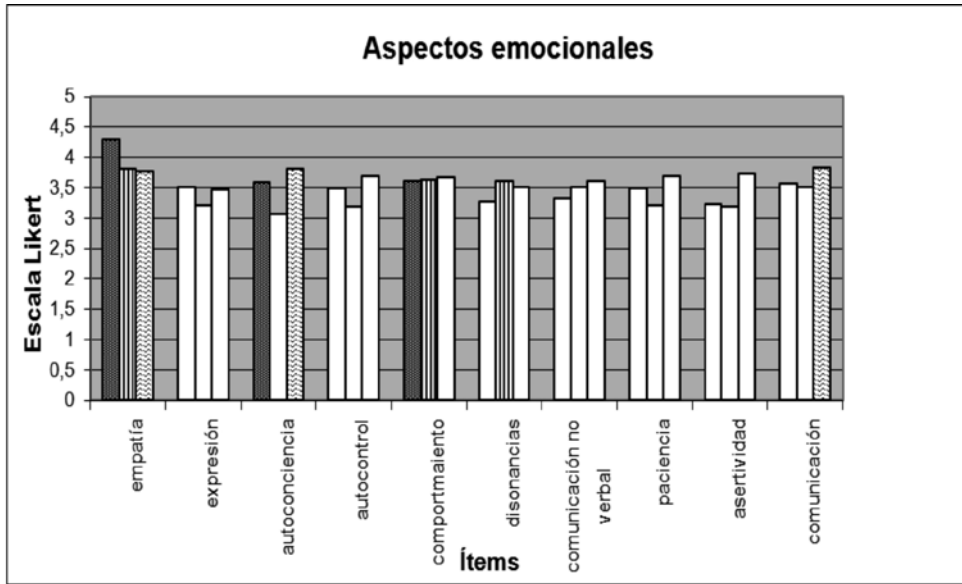


Figura 2. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje emocional. [Lectura de las columnas: profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera columna].

- *La percepción de aprendizaje sociocognitivo*

En el *profesor mediador* destaca especialmente la capacidad de la mediación para fomentar el pensamiento alternativo, es decir, los profesores valoran la ayuda que ha supuesto la mediación para -ante

un conflicto- pararse a pensar en diferentes formas de solucionarlo (ítem 48, $\bar{x} = 3.96$). En segundo lugar los profesores han mejorado su capacidad de analizar los conflictos con objetividad sin dejarse llevar por su opinión personal (ítem 46, $\bar{x} = 3.83$) (tabla 8).

	Media	Desviación típica
Ítem 48. En un conflicto me paro a pensar más en diferentes formas de solucionarlo	3.96	0.893
Ítem 46. He aprendido a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal	3.83	0.877
Ítem 45. Antes veía el conflicto como algo negativo y ahora lo veo como una oportunidad para aprender	3.74	0.976
Ítem 49. Me paro a pensar más si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía	3.74	0.999
Ítem 50. Utilizo con más frecuencia técnicas comunicativas	3.70	0.891
Ítem 47. Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien	3.49	1.1

Tabla 8. Medias y desviaciones típicas en los aspectos cognitivos en el grupo de profesores mediadores.

Respecto a los aspectos cognitivos, los *alumnos mediadores* coinciden con los profesores en los dos aspectos más valorados aunque en orden inverso. La diferencia entre ellos es mínima pero se puntuó más alto el aprendizaje facilitado

por la mediación para analizar los conflictos objetivamente (ítem 50, $\bar{x}=3.91$) y en segundo lugar el pensamiento alternativo, es decir, pararse a pensar más en diferentes formas de solucionar un conflicto (ítem 52, $\bar{x}=3.88$) (tabla 9).

	Media	Desviación típica
Ítem 50. He aprendido a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal	3.91	0.879
Ítem 52. En un conflicto me paro a pensar más en diferentes formas de solucionarlo	3.88	0.66
Ítem 51. Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien	3.7	0.951
Ítem 53. Me paro a pensar más si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía	3.42	1.062
Ítem 49. Antes veía el conflicto como algo negativo y ahora lo veo como una oportunidad para aprender	3.36	1.168
Ítem 54. Utilizo con más frecuencia técnicas comunicativas	3.34	1.004

Tabla 9. Medias y desviaciones típicas en los aspectos cognitivos en el grupo de alumnos mediadores.

A diferencia de los mediadores -profesores y alumnos- los *alumnos mediados* perciben que la mediación ha mejorado en primer lugar su pensamiento consecuencial, es decir, se paran a pensar más

en las consecuencias que puede tener no actuar bien (ítem 45, $\bar{x}=3.78$) y el pensamiento medios-fines, es decir, si con la conducta consiguen realmente lo que pretenden (ítem 47, $\bar{x}=3.48$) (tabla 10).

	Media	Desviación típica
Ítem 45. Me paro a pensar más en las consecuencias que puede tener no actuar bien	3.78	0.902
Ítem 47. Me paro a pensar más si con mi conducta he conseguido realmente lo que pretendía	3.48	1.275
Ítem 44. He aprendido a analizar los conflictos sin dejarme llevar por mi opinión personal	3.41	0.854
Ítem 46. En un conflicto me paro a pensar en diferentes formas de solucionarlo	3.27	1.077
Ítem 43. Antes veía el conflicto como algo negativo y ahora lo veo como una oportunidad para aprender	3.13	1.014

Tabla 10. Medias y desviaciones típicas en los aspectos cognitivos en el grupo de alumnos mediados.

En la figura 3 se observa la puntuación de los 5 ítems sociocognitivos comunes en los tres grupos (profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera colum-

na). Las columnas sombreadas reflejan los aspectos más puntuados en un grupo. En dos ítems hay más de una columna sombreada: el análisis de los conflictos y el pensamiento alternativo respectivamente.

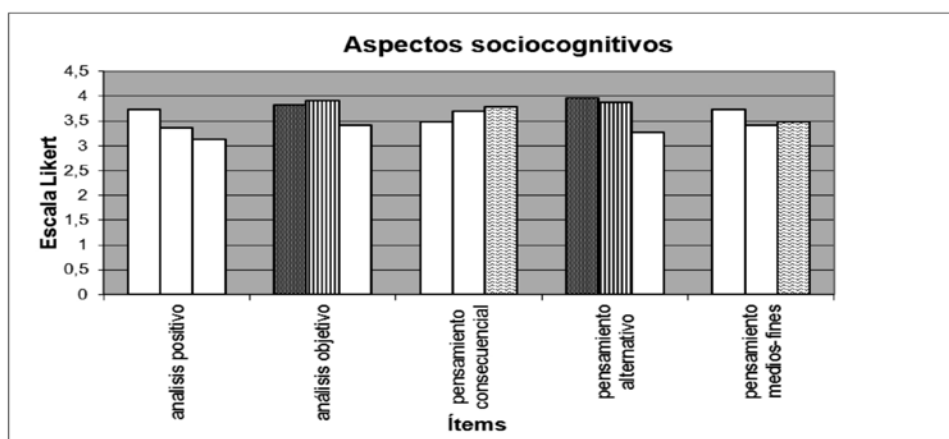


Figura 3. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje sociocognitivo [Lectura de las columnas: Profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera columna]

- *La percepción de aprendizaje moral*

Los tres aspectos más valorados están relacionados con la contribución del profesor a su entorno en la mejora de la convivencia a raíz de haber participado en procesos de mediación. Los profesores mediadores perciben un incremento en su participación en el colegio (ítem 53, \bar{x}

=3.96), dan más importancia a lo que puede hacer cada uno para que halla buena convivencia (ítem 56, \bar{x} =3.87) y a la responsabilidad que tienen en la solución de sus propios conflictos (ítem 51, \bar{x} =3.76). La mediación incide positivamente sobre la voluntariedad del profesor, bien despierta un sentido cívico o simplemente aporta un motivo para ejercitarlo (tabla 11).

	Media	Desviación típica
Ítem 53. Me siento más implicado en el día a día de mi colegio y especialmente en situaciones en las que puedo participar	3.96	0.942
Ítem 56. Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que halla buena convivencia	3.87	1.014
Ítem 51. La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos	3.76	1.015
Ítem 52. Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	3.63	1.040
Ítem 57. Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita	3.63	1.019
Ítem 55. Desde que soy mediador doy más importancia a no hablar mal de las personas cuando no estén	3.26	1.255
Ítem 54. Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto	3.22	1.126

Tabla 11. Medias y desviaciones típicas en los aspectos morales en el grupo de profesores mediadores.

Los *alumnos mediadores* destacan como aprendizajes: la importancia de saber pedir ayuda a tiempo (ítem 61, \bar{x} =3.91), el descubrimiento de lo que uno puede hacer para que haya buena con-

viencia (ítem 60, \bar{x} =3.82) y en tercer lugar, el ser más respetuoso y aceptar mejor las diferencias de las personas con las que se relacionan (ítem 56, \bar{x} =3.7) (tabla 12).

Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores

	Media	Desviación típica
Ítem 61. Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita	3.91	0.879
Ítem 60. Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que halla buena convivencia	3.82	0.882
Ítem 56. Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	3.7	1.015
Ítem 55. La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos	3.58	0.936
Ítem 58. Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto	3.55	1.121
Ítem 57. Me siento más implicado en el día a día de mi colegio y especialmente en situaciones en las que puedo participar	3.52	0.87
Ítem 59. Desde que soy mediador doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia	3.39	1.197

Tabla 12. Medias y desviaciones típicas en los aspectos morales en el grupo de profesores mediadores.

Por último, *los alumnos mediados* valoran sobre todo la confiabilidad, es decir, ahora dan más importancia a no hablar mal de otras personas cuando no están presentes (ítem 52, \bar{x} =3.96). En segundo lugar, consideran que la mediación les

ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto (ítem 91, \bar{x} =3.91). En tercer lugar, los alumnos mediados también valoran -como los alumnos mediadores- la importancia de pedir ayuda (ítem 54, \bar{x} =3.78) (tabla 13).

	Media	Desviación típica
Ítem 52. Ahora doy más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están	3.96	0.0878
Ítem 51. Considero que la mediación me ha ayudado a comprender mejor lo que es justo y lo que es injusto	3.91	1.065
Ítem 54. Ahora valoro más la importancia de saber pedir ayuda cuando se necesita	3.78	1.043
Ítem 49. Soy más respetuoso y acepto mejor las diferencias de las personas con las que me relaciono	3.77	0.869
Ítem 48. La mediación me ha hecho darme cuenta de la responsabilidad que tengo en la solución de mis propios conflictos	3.73	1.202
Ítem 53. Ahora doy más importancia a lo que puede hacer cada uno para que haya buena convivencia	3.68	0.995
Ítem 50. Me siento más implicado en el día a día de mi colegio y especialmente en situaciones en las que puedo participar	3.32	1.129

Tabla 13. Medias y desviaciones típicas en los aspectos morales en el grupo de alumnos mediados..

En la figura 4 se observa la puntuación de los 6 ítems sociocognitivos comunes en los tres grupos (profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera

columna). La columna sombreada refleja que la responsabilidad social en la convivencia y la petición de ayuda han sido los ítems más puntuados en más de un grupo.

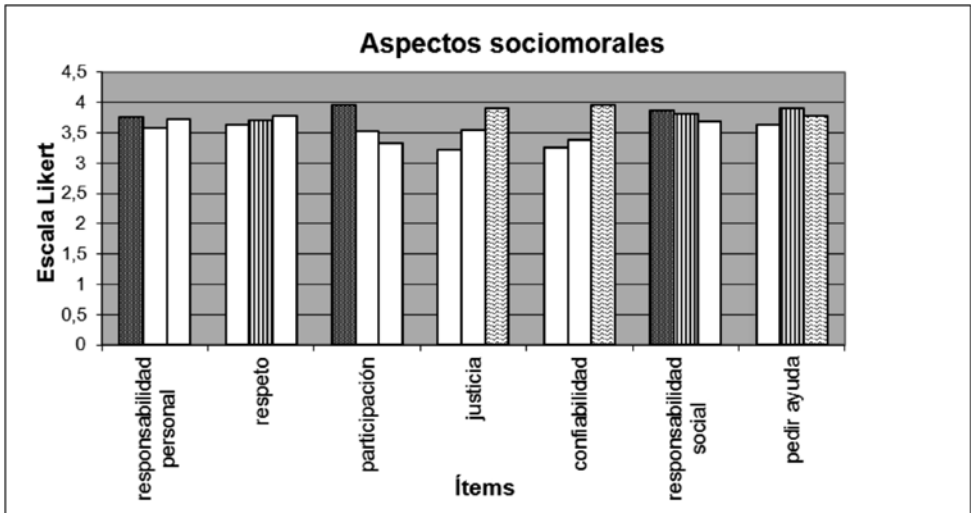


Figura 4. Distribución de las puntuaciones de los ítems de aprendizaje moral. [Lectura de las columnas: profesor mediador primera columna, alumno mediador segunda columna y alumno mediado tercera columna.

En síntesis, el aprendizaje más relevante en los tres grupos, es la empatía. Después el *alumno mediador* comparte con el *profesor mediador* la percepción de que la mediación ha fomentado especialmente su pensamiento alternativo y su

capacidad para analizar de manera más objetiva los conflictos. También con el *alumno mediado* tiene en común la percepción de que la mediación le ha ayudado a ser más respetuoso y aceptar mejor las diferencias de las personas (tabla 14).

	Participación	Implicación	Responsabilidad personal	Pensamiento medios-fines	Percepción del conflicto	Técnicas comunicativas	Pensamiento alternativo	Análisis del conflicto	Empatía	Confidencialidad	Justicia	Autocontrol	Paciencia	Pedir ayuda	Respeto	Pensamiento consecuencial
Profesor mediador	●	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●	●
Alumno mediador							●	●	●					●	●	●
Alumno mediado			●			●			●	●	●	●	●			

Tabla 14. Comparación de indicadores más puntuados en los tres grupos.

Por tanto, la mediación supone un conjunto de aprendizajes similares y positivos para los tres grupos implicados. Ahora bien, si comparamos estos 3 grupos [análisis de varianza a través del

procedimiento ANOVA (F)], detectamos diferencias significativas en las siguientes variables comunes a los tres grupos: la empatía, la autoconciencia de emociones negativas y la participación (tabla 15).

	Grupo e ítem	N	Medias	F	Sig.
Empatía	Profesor mediador (ítem 35)	46	4.3	5,674	0,05
	Alumno mediador (ítem 39)	33	3.82		
	Alumno mediado (ítem 33)	23	3.78		
Autoconciencia de emociones negativas	Profesor mediador (ítem 37)	46	3.59	3,993	0,022
	Alumno mediador (ítem 41)	33	3.06		
	Alumno mediado (ítem 35)	23	3.82		
Participación	Profesor mediador (ítem 53)	46	3.96	3,928	0,023
	Alumno mediador (ítem 57)	33	3.52		
	Alumno mediado (ítem 50)	23	3.32		

Tabla 15. Diferencias significativas en los ítems referidos a la empatía, la autoconciencia y la participación en tre el grupo de alumnos mediadores, profesores mediadores y alumnos mediados.

A su vez, analizamos si existen diferencias significativas entre los grupos (tras la aplicación del estadístico T para contrastar hipótesis referidas a la diferencia entre dos medias independientes y previo contraste de Levene sobre homogeneidad o igualdad de varianza), observando que (Tabla 16):

- El profesor mediador percibe en mayor medida que el alumno mediador que la mediación mejora su capacidad para comprender el punto de vista de los demás, ayuda a reducir la barrera intergeneracional existente y comprender mejor las vivencias de los alumnos. También para darse cuenta de cuáles son sus emociones negativas -por lo que la experiencia reflexiva es mayor en los profesores.
- En los dos grupos de alumnos -mediadores y mediados- existen diferencias significativas en la autoconciencia de emociones negativas y en el análisis del conflicto. La mediación les ha ayudado a los alumnos mediados -más que a los mediadores- a darse cuenta de cuáles son sus emociones negativas. Esto parece bastante lógico

si tenemos en cuenta que el alumno mediado acude a mediación con una importante carga de este tipo de emociones. En cambio los alumnos mediadores han aprendido -más que los mediados- a analizar los conflictos y a pensar en soluciones alternativas a los conflictos, aspectos que sin duda ha favorecido la formación y la práctica de la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

- El profesor mediador destaca en comparación con el alumno mediado la mejora de su empatía, la ayuda de la mediación para ver el conflicto más positivamente, para pensar en diferentes formas de solucionarlo y participar en la vida cotidiana del centro. Por su parte el alumno mediado valora significativamente -en comparación al profesor mediador- la ayuda de la mediación para comprender mejor lo que es justo e injusto y también para dar más importancia a no hablar mal de las personas cuando no están. Se desvela así del grupo de alumnos mediados la importancia de dar un sentido ético al comportamiento propio y al de los demás.

	Grupos	N	Medias	Prueba de Levene		Prueba T	
				F	Sig.	T	Sig. (bilateral)
Empatía	Profesor mediador	46	4.3	1.133	0.291	2.8845	0.06
	Alumno Mediador	33	3.82				
Autoconciencia	Profesor mediador	46	3.59	0.1	0.921	2.146	0.035
	Alumno mediador	33	3.06				
Autoconciencia	Alumno mediador	33	3.06	0.233	0.631	-2.651	0.011
	Alumno Mediado	23	3.82				
Análisis	Alumno Mediador	33	3.91	0.451	0.505	2.09	0.041
	Alumno mediado	23	3.41				
Empatía	Profesor mediador	46	4.3	2.897	0.93	3.18	0.02
	Alumno Mediado	23	3.78				
Justicia	Profesor mediador	46	3.22	0.000	0.986	-2.386	0.02
	Alumno mediado	23	3.91				
Confidencialidad	Profesor mediador	46	3.26	4.364	0.41	-2.379	0.02
	Alumno mediado	23	3.96				

Tabla 16. Diferencias significativas en los ítems.

- ¿Las personas implicadas en mediación perciben mejoras en la convivencia del centro educativo atribuidas a ésta?

La percepción de los *profesores mediadores* (Tabla 17) es que la mediación reduce la violencia escolar en la medida en que cataliza situaciones de conflicto y

aporta herramientas educativas para gestionarlo en el futuro. Se aprecia especialmente cuando los profesores en el ítem 13 (“en el centro educativo se puso en marcha la mediación porque...”) seleccionan la opción “se detectó la necesidad de intervenir urgentemente ante algunos conflictos”.

Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores

Dimensión 5 del cuestionario para profesor mediador:	Media	Desviación típica
Ítem 23. "¿Creo que la mediación en el centro educativo ha servido para...?"		
Ítem 23 (3). Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	4.13	1.414
Ítem 23 (4). Dar más importancia en el centro a las relaciones personales y a cómo se solucionan los conflictos de convivencia	4.02	0.707
Ítem 23 (5). Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una buena convivencia	3.85	2.121
Ítem 23 (12). Que los alumnos acepten mejor sus diferencias entre ellos	3.85	1.414

Tabla 17. Medias y desviaciones típicas en los ítems más puntuados referidos a la validez social en el grupo de profesores mediadores.

Los ítems más puntuados en el caso de los alumnos mediadores (Tabla 18) indican que la mediación les ha abierto un cauce para participar en el centro educativo, para trabajar colaborativamente con sus profesores y así mejorar la conviven-

cia. También se aprecia en los alumnos mediados (Tabla 19) que van identificando la mediación con la cultura de la colaboración y constatan que la mediación es un apoyo social relevante para ellos.

Dimensión 5 del cuestionario para alumno mediado:	Media	Desviación típica
Ítem 28. "¿Creo que la mediación en el centro educativo ha servido para...?"		
Ítem 28 (6). Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	4.35	0.714
Ítem 28 (3). Que los alumnos con conflictos sientan y encuentren que tienen un lugar dónde acudir	4	1
Ítem 28 (4). Aumentar el respeto de las diferencias entre compañeros	3.87	1.014
Ítem 28 (2). Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una convivencia	3.7	1.02

Tabla 18. Medias y desviaciones típicas en los ítems más puntuados referidos a la validez social en el grupo de alumnos mediadores.

Dimensión 5 del cuestionario para alumno mediado:	Media	Desviación típica
Ítem 28. "¿Creo que la mediación en el centro educativo ha servido para...?"		
Ítem 28 (6). Solucionar los conflictos que podrían acabar en situaciones peores o más graves	4.35	0.714
Ítem 28 (3). Que los alumnos con conflictos sientan y encuentren que tienen un lugar dónde acudir	4	1
Ítem 28 (4). Aumentar el respeto de las diferencias entre compañeros	3.87	1.014
Ítem 28 (2). Llevar a cabo entre todos iniciativas concretas a favor de una convivencia	3.7	1.02

Tabla 19. Medias y desviaciones típicas en los ítems más puntuados referidos a la validez social en el grupo de alumnos mediados.

Sin embargo lo más significativo se refiere a algunos aspectos de su trabajo diario que la mediación ha impulsado. En el caso del profesor mediador gira en torno a la sensibilización sobre la convivencia y el desarrollo sociopersonal de sus alumnos desde el punto de vista preventivo y no sólo en situaciones conflictivas (Tabla 20).

Observamos que la percepción de mejora en el ítem 22(1) es mayor en aquellos profesores que indican que antes “no se entrometían porque creían que los conflictos eran cuestión de profesio-

nales especializados como el orientador o las familias” (87%), o en aquellos que “trataban de hablar con los alumnos para que cambiaran su forma de comportarse” (el 50%) frente a los que estaban más vinculados a una línea sancionadora “les reñían o recurrían al castigo como forma más efectiva de controlar los comportamientos más negativos” (10.9%). Esto es, los que adoptaban una postura pasiva o activa-proactiva notan mayor influencia positiva en su docencia que los que adoptaban una postura activa focalizada en el castigo.

Dimensión 5 del cuestionario para profesor mediador:	Media	Desviación típica
Ítem 22 "¿Creo que la mediación ha influido en mi trabajo en el colegio porque...?"		
Ítem 22 (1). Me siento más capaz de gestionar las situaciones conflictivas	4.26	0.612
Ítem 22 (12). Ante un conflicto entre alumnos, intento que todas las personas implicadas se involucren más en la búsqueda de una solución	4.24	0.639
Ítem 22 (2). Ahora dispongo de más herramientas para gestionar situaciones para las cuales a menudo me faltaban recursos	4.2	0.778
Ítem 22 (4). Ahora intento reforzar más los comportamientos positivos de los alumnos	4.04	0.759
Ítem 22 (7). Intento más que antes fomentar un clima de convivencia donde los alumnos se sientan vinculados entre si	4.04	0.815
Ítem 22 (6). Proporciono más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre temas relacionados con la convivencia	4.02	0.83
Ítem 22 (5). Me fijo más en las necesidades socioemocionales de mis alumnos	3.89	0.849
Ítem 22 (10). Cuando comento una norma de funcionamiento y convivencia trato más que antes de explicar su razón de ser	3.85	0.868
Ítem 22 (3). La mediación ha mejorado mi relación con los alumnos	3.83	0.877
Ítem 22 (9). Aprovecho más que antes el comportamiento inadecuado de los alumnos para clarificar y establecer los comportamientos deseables, las normas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento	3.83	0.797
Ítem 22 (8). Aprovecho más el comportamiento inadecuado de los alumnos fuera de clase para proporcionarles modos alternativos de solución de problemas	3.78	0.987

Tabla 20. Medias y desviaciones típicas en los ítems más puntuados referidos a la validez social en el grupo de profesores mediadores.

4. DISCUSIÓN

Los mediadores (tanto alumnos como profesores) coinciden en destacar como principal aprendizaje emocional la empatía. En consonancia con otros estudios (Selfrigde, 2004 y Lane-Garon y Richardson, 2003), éste es el aspecto por excelencia en el que notan cambio en su actitud y comportamiento, especialmente los pro-

fesores. Ambos grupos de mediadores, también coinciden en destacar la ayuda de la mediación para darse cuenta de que las emociones influyen en su comportamiento mucho más de lo que creían. Este es un aspecto novedoso que encontramos en esta investigación. Se resalta así la autoconciencia emocional (de entre todos los elementos emocionales) como el punto de partida para canalizar las emociones y lle-

varlas a un terreno inteligente. Sin embargo, en el caso de los *alumnos mediados*, la expresión emocional es más destacada que la autoconciencia emocional. Para estos alumnos la mediación es un proceso comunicativo que les lleva en primer lugar a dialogar y expresarse para después reflexionar y analizar el conflicto.

Cognitivamente, los *mediadores* (tanto profesores como alumnos) coinciden en valorar que la mediación les ha facilitado tomar especial conciencia de su estilo personal de resolución de conflictos y aprender un esquema -las fases de la mediación- que exige explorar el problema y buscar abiertamente vías de solución, aspecto que se ha demostrado en otros estudios como elemento influyente (Bickmore, 2002; Stevahn, 2004). No obstante, hallamos de manera específica en este estudio, que los *mediadores* valoraron sobre todo el análisis objetivo de los conflictos y el pensamiento alternativo, y en cambio los *alumnos mediados* puntuaron en primer lugar el pensamiento consecuencial (¿qué consecuencias puede tener mi comportamiento sobre los demás?) y el pensamiento medios-fines (¿qué deseo con mi actitud?, ¿la manera de comportarme para conseguirlo es la más adecuada?).

Son especialmente notables las mejoras percibidas por los alumnos desde el punto de vista moral. Si bien ya se ha destacado en la investigación la capacidad de la mediación para favorecer el locus de control interno (Noaks y Noaks, 2009) y las habilidades de liderazgo (Davidson, 2003) en los *alumnos mediadores*, en este estudio se observa además que estos alumnos llegan a sentir que con su propia actitud se puede contribuir a mejorar la convivencia por la que desarrollan

un sentido de responsabilidad social. Por su parte los *alumnos mediados* acuden a la mediación fuertemente posicionados en sus intereses y a través de ésta experimentan, de acuerdo con Heydenberk y Heydenberk (2005), una perspectiva más social y menos egocéntrica. También estos alumnos perciben el apoyo, el cuidado e interés hacia sus problemas lo que interpretan como un procedimiento más justo que el punitivo, basado únicamente en la exclusión y el castigo.

Del análisis realizado también se deduce que la mediación escolar permite solucionar de manera muy educativa conflictos que se quedan viciando la convivencia y repercutiendo negativamente en el clima escolar. Precisamente Turnuklu et al. (2010) llegan a la misma conclusión de que la mediación previene conflictos interpersonales más serios o graves. Hay estudios que demuestran que la mediación escolar disminuye el número de sanciones (Bell y Song, 2005; Harris, 2005; Jones, 2006) e incluso la agresividad (Jones y Sandford, 2004) o la violencia verbal (no tanto física) (Farrell, Myer y White, 2001). Otros estudios ya han demostrado que el alumno mediador transfiere los conocimientos, actitudes y habilidades aprendidas en la mediación a otros entornos (Akgün et al., 2007; Bell y Song, 2005; Lane-Garon, Ybarra-Merlo, Zajac y Viera, 2007). Harris (2005) subrayó cómo -a través del modelado del propio proceso de mediación- alumnos mediados encuestados supieron identificar las habilidades que habían utilizado sus mediadores. Las habilidades más valoradas fueron las comunicativas y en concreto la escucha activa, hablar con calma y clarificar la información.

De entre todos los datos reflejados -y en una línea similar a otros resultados (Galán, Mas y Tórrago, 2008, p.62)- destaca especialmente el impacto que el profesor percibe sobre su desarrollo profesional. La mediación satisface algunas necesidades profesionales al aprender a comunicarse abiertamente y responsabilizar a los demás en la transformación conjunta de las situaciones problemáticas de cada día.

5. CONCLUSIONES

Aunque la mediación queda asociada inherentemente al conflicto lo hace desde una perspectiva preventiva -evitar su escalada- y proactiva -educar para la convivencia positiva-. Asimismo, aunque los más beneficiados son los implicados directamente, la mediación ofrece ventajas sobre el conjunto del clima escolar.

En este estudio destaca especialmente la influencia de la mediación en la autoconciencia emocional de los *profesores y alumnos mediadores* y la expresión emocional de los alumnos mediados; la mejora en el análisis del conflicto y el desarrollo del pensamiento *alternativo*

en profesores y alumnos mediadores y el pensamiento consecuencial y de medios-fines en alumnos mediados; el fomento de habilidades para la participación en *profesores mediadores* y el apoyo social percibido en alumnos mediados.

También es destacable en nuestro estudio la influencia de la mediación sobre la labor docente del *profesor mediador*. El acuerdo es muy alto al afirmar que: 1) se siente más capaz de gestionar situaciones de conflicto, 2) intenta que todas las personas implicadas en un conflicto se involucren más en la búsqueda de una solución, 3) dispone de herramientas no necesariamente relacionadas con el conflicto para las cuales le faltaban recursos, 4) intenta reforzar los comportamientos positivos de los alumnos, 5) intenta más que antes fomentar un clima de convivencia donde el alumnado se sienta vinculado entre sí y 6) proporciona más oportunidades para hablar o hacer dinámicas sobre temas relacionados con la convivencia.

Por todo lo cual cabe reafirmar el potencial educativo de la mediación para convertirse en un procedimiento de uso habitual en los centros de enseñanza.

REFERENCIAS

- BELL, C. y SONG, F. Emotions in the conflict process: an application of the cognitive appraisal model of emotions to conflict management. *The International Journal of Conflict Management*, 16(1), 2005, p.30-54.
- BICKMORE, K. Peer mediations training and program implementation in the elementary schools: research results. *Conflict Resolution Quartley*, 20(2), 2002, p.137-160.
- CASELLA, R. The benefits of peer mediation in the context of urban conflict and program status. *Urban Education*, 35, 2000, p.324-355.
- CASSINEIRO, C. y LANE-GARON, P. Changing school climate one mediator at a time: year-one analysis of a school-based mediation program. *Conflict Resolution Quartley*, 23(4), 2006, p. 447-459.
- COHEN, R. *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, AZ: Good Year Books. 2005.
- DAVIDSON, T. Evaluating the effectiveness of a peer mediation program in an elementary school setting. Tesis doctoral. Universidad de Rowan, New Jersey, USA, 2003.
- FARRELL, A., MYER, A. y WHITE, K. Evaluation of responding in peaceful and positive ways (RIPP): a school-based prevention program for reducing violence among urban adolescents. *Journal of clinical child psychology*, 30(4), 2001, p. 451-463.
- GALÁN, A., MAS, C. y TÓRREGO-SEIJO, J.C. Convivencia en centros educativos: investigación evaluativo en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado. En J.C. Tórrego (Coord.), *El plan de convivencia: fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*, 2008, p.45-94. Madrid: Alianza.
- HARRIS, R.D. Unlocking the learning potential in peer mediation: an evaluation of peer mediation modelling and disputant learning. *Conflict Resolution Quartley*, 23(2), 2005, p.141-161.
- HEYDENBERK, R.A. y HEYDENBERK, W.A. Increasing meta-cognitive competence through conflict resolution. *Education and urban society*, 37, 2005, p.431-452.
- HUAN, V. Peer mediation as a problem-solving strategy for conflicts among adolescent youths: the role of mediator. *Korean of Thinking and problem solving*, 14(2), 2004, p.1-27.
- JONES, T. y SANDFORD, R. Building the container: curriculum infusion and classroom climate. *Conflict Resolution Quartley*, 21(1), 2004, p.115-130.
- JONES, T.S. Emotion in mediation: implications, applications, opportunities and challenges. En M.S. Herrmann, *The Blackwell handbook of mediation: bridging theory, research and practice*, 2006, p. 227-305. USA: Blackwell publishing, Ltd.
- LANE-GARON, P. y RICHARDSON, T. Mediator mentors: improving school climate, nurturing student disposition. *Conflict Resolution Quartley*, 21(1), 2003, p.47-67.
- LANE-GARON, P., YBARRA-MERLO, M., ZAJAC, J., VIERA, T. Mediators and mentors: partners in conflict resolution and peace education. *Journal of Peace Education*, 2(2), 2007, p.183-193.

- NAYLOR, P. y COWIE, H. The effectiveness of peer support systems in challenging school bullying: the perspective and experiences of teachers and pupils. *Journal of Adolescence*, 22, 1999, p.467-479.
- NIX, C. y HALE, C. Conflict within the structure of peer mediation: an examination of controlled confrontation in at risk-school. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(3), 2007, p.327-348.
- NOAKS, J. y NOAKS, L. School-based peer mediation as a strategy for social inclusion. *Pastoral Care in Education*, 27(1), 2009, p. 53-61.
- SHELLENBERG, R. Reducing levels of elementary school violence with peer mediation. *Professional School Counselling*, 10 (5), 2007, p. 1-8.
- SELFDRIDGE, J. The Resolving Conflict Creatively Program: How we Know it Works. *Theory Into Practice*, 43(1), 2004, p.57-67.
- SMITH, S., DAUNIC, A., MILLAR, M. y ROBINSON, T. Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle School: extending the process and outcome knowledge base. *The Journal of Social Psychology*, 142(5), 2002, p.567-586.
- STEVAHN, L. Integrating conflict resolution and peer mediation training into the curriculum. *Theory into Practice*, 43(1), 2004, p. 50-58.
- THEBERGE, S. Six factors inhibiting the use of peer mediation in a Junior High School. *Professional School Counselling* , 7(4), 2004, p.283-290.
- TÓRREGO, J.C. (Coord.). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación. 2003.
- TÓRREGO, J.C. Convivencia y aprendizaje en el marco de un modelo integrado. En J.C. Tórrego (Coord.), *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo* (p. 19-44). Madrid: Alianza. 2008.
- TURNUKLU, A., KACMAZ, T., SUNBUL, D. y ERGUI, H. Effects of conflict resolution and peer mediation training in a Turkish High School. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 1, 2010, p. 69-80.