

---

## La mediación en los centros educativos. Percepción desde la coordinación de los equipos de mediación

*Mediation in the Educational Centres. Perceptions from Coordinators of  
Mediation Teams*

**Laura García-Raga y Roser Grau**

Universitat de València, España

### Resumen

Actualmente está creciendo el interés por la mediación escolar como estrategia que permite afrontar los conflictos y mejorar la convivencia. Con nuestro trabajo se pretende conocer la valoración de la mediación atendiendo las opiniones de 30 docentes que coordinan proyectos de mediación en centros educativos de 12 comunidades de España. A través de la realización de un estudio de encuesta se han recogido datos cuantitativos y cualitativos a partir de un instrumento elaborado ad-hoc. Los datos cuantitativos se han medido a través de preguntas cerradas con el fin de obtener información sobre aspectos como el perfil del centro, del profesional, el funcionamiento del servicio de mediación y la valoración de la misma por la comunidad educativa. La información cualitativa se ha obtenido a través de preguntas abiertas. Mediante un estudio descriptivo, se destaca como resultado el gran acuerdo que existe por parte de los participantes en valorar de forma muy positiva la mediación, así como su percepción de la satisfacción global, tanto del claustro como del alumnado y de las familias. Los resultados demuestran que el profesorado en contacto directo con la mediación considera que es una herramienta que fomenta el diálogo, la autonomía, el crecimiento personal y la resolución pacífica de conflictos. Por tanto, se considera que la mediación es una apuesta interesante que promueve la resolución pacífica de conflictos y quizás ha llegado el momento de reflexionar acerca del espacio y el tiempo que ocupa y que debiera ocupar el aprendizaje de la convivencia en los centros educativos.

*Palabras clave:* Mediación entre iguales, resolución de conflictos, relaciones interpersonales, profesorado.

---

### Cita sugerida:

García-Raga, L., y Grau, R. (2018). La mediación en los centros educativos. Percepción desde la coordinación de los equipos de mediación. En G. de la Cruz Flores (Coord.), *Experiencias educativas en el aula de Infantil, Primaria y Secundaria*. (pp. 157-167). Eindhoven, NL: Adaya Press. <https://doi.org/10.58909/ad18107335>

### **Abstract**

The interest in school mediation as a strategy which enables people to face conflicts and improve living together is growing. This study aims to determine the assessment of mediation by 30 teachers who coordinate mediation projects in educational centres from 12 Spanish autonomous communities. By means of a survey study, quantitative and qualitative data were collected through an *ad hoc* instrument. The quantitative data were measured using closed-ended questions to learn about the educational centre profile, the professional's profile, the operation of the mediation service, and its assessment by the educational community, among other aspects. As for the qualitative data, open-ended questions were used. A key result shown by performing a descriptive study is the high degree of agreement among the participants in evaluating mediation positively, as well as perceiving general satisfaction among the faculty, the students, and their families. The results reveal that teachers in direct contact with mediation consider it a tool which promotes dialogue, autonomy, personal development and peaceful conflict resolution. Therefore, mediation is an interesting option that encourages a culture of peace. Perhaps, the moment has come to reflect on the space and the time the learning of living together at school occupies now, and should occupy in the future.

*Keywords:* Peer mediation, conflict resolution, interpersonal relations, faculty.

## **Introducción<sup>1</sup>**

El incremento de los conflictos en el ámbito escolar en los últimos años está conduciendo a un deterioro progresivo de las relaciones interpersonales. Esta circunstancia está generando un creciente interés por la mediación escolar, la cual, pese a no ser la panacea ni un instrumento mágico, sí puede considerarse una herramienta para mejorar la gestión de algunos conflictos y promover la convivencia. Sus potencialidades educativas han sido señaladas en una diversidad de estudios, tanto empíricos (Cowie y Wallace, 2000; García-Longoria, 2002; Grande, 2010; Ibarrola-García e Iriarte, 2014; Moral y Pérez, 2010; Paulero, 2011; Torrego y Galán, 2008) como teóricos (Bonafe-Schmitt, 2000; Boqué, 2003; García-Raga, Martínez-Usarralde, y Sahuquillo, 2012; López, 2007; Pulido, Martínez-Seoane, y Lucas-Molina, 2013).

La mediación impulsa la participación del alumnado en la gestión democrática de conflictos, fortalece sus relaciones interpersonales y favorece el desempeño de competencias necesarias para un correcto aprendizaje de los valores cívicos propios de una ciudadanía democrática. En definitiva, promueve el diálogo, la participación, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, entre otros objetivos necesarios para convivir (García-Raga y López, 2010; Munné y Mac-Cragh, 2006).

---

<sup>1</sup> Desarrollo del resumen publicado en el Book of Abstracts CIVINEDU 2017 (García-Raga y Grau, 2017).

Las ventajas anteriormente mencionadas justifican que diferentes iniciativas vinculadas con la mediación hayan pasado a formar parte de la realidad educativa, sobre todo aquellas en las que los estudiantes son mediadores ante los conflictos de sus propios compañeros/as.

La mediación en el escenario educativo de nuestro país es relativamente reciente, si lo comparamos con el desarrollo alcanzado en otras esferas como la familiar, laboral o internacional. En 1993 se desarrolla uno de los programas pioneros de mediación escolar; surge en el País Vasco, desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz (Uranga, 1997). Con posterioridad a esta experiencia se comenzaron a desarrollar otras similares tanto en Euskadi como en otras Autonomías (García-Raga y López, 2011). En la actualidad, son cada día más las experiencias de mediación llevadas a cabo, si bien son muy diversas entre sí en cuanto al funcionamiento y organización. Desde este contexto, nos ha parecido oportuno aproximarnos a distintas iniciativas de nuestro entorno estatal con el objeto de profundizar en la mediación escolar y en concreto, a partir de las percepciones de aquellos agentes más implicados directamente con las mismas: los equipos coordinadores que se configuran en los centros educativos para su puesta en marcha.

El propósito señalado del estudio se concreta en los siguientes objetivos:

- Detectar si existen diferencias entre diferentes experiencias de mediación escolar según percepción de los/as coordinadores/as de mediación.
- Descubrir cuál es el funcionamiento más característico de la mediación escolar en diferentes centros.
- Indagar sobre el perfil y funcionamiento de los/as coordinadores/as de los equipos de mediación en los centros.
- Conocer la valoración que la coordinación de la mediación de centros educativos de 12 Comunidades Autónomas otorga a la mediación escolar.
- Destacar los puntos fuertes y débiles de la mediación escolar desde la perspectiva de equipos coordinadores de mediación de diferentes centros educativos

## **Método**

### *Participantes*

En la investigación han participado un total de 30 profesores y profesoras, procedentes de centros educativos de 12 comunidades autónomas de España: un centro del País Vasco, tres de la Región de Murcia, seis de Cataluña, cinco de la Comunidad Valenciana, tres de Madrid, dos de Asturias, dos de La Rioja, uno de Cantabria, uno de Andalucía, uno de las Islas Baleares, dos de Galicia y otros dos de las Islas de Canarias. De la muestra total, un 50% ocupan el cargo de profesor/a, el 17% son orientadores/as, el 13%

forman parte del equipo directivo y el 23% desarrollan otros cargos (coordinador de convivencia, coordinador de mediación, integrador social o mediador contratado de forma externa). Esta muestra fue seleccionada de una manera no probabilística, ofreciendo la oportunidad de participar a aquellas personas que coordinaban los servicios de mediación de sus centros.

Respecto a las características de los centros, cabe destacar que el 90% son de titularidad pública, mientras que tan sólo el 10% son privado-concertados. Del total de centros participantes, tres de ellos son Centros de Educación Infantil y Primaria (CEIP), 10 imparten estudios de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y bachillerato, tan sólo uno de ellos ofrece estudios de ESO y Formación Profesional (FP), 15 de ESO, bachillerato y FP y el último imparte estudios de infantil, primaria, ESO, bachillerato y FP.

### *Instrumento*

Esta investigación se ha realizado a través de un estudio de encuesta. La encuesta es una técnica de recogida de información a la que recurren gran número de investigadores para poder llegar a un número más elevado de participantes, ya que facilita el acceso a la información (Pérez-Juste, 2006), tanto de manera oral como de manera escrita, como es nuestro caso. En la presente investigación, debido a la participación de centros ubicados en diversas Comunidades Autónomas, se ha elaborado una encuesta on-line *ad hoc*, la cual recoge tanto información cuantitativa como cualitativa. Está conformada por un total de 33 ítems divididos en siete bloques: Datos generales (cinco ítems cerrados y tres abiertos); “¿Cómo funciona el servicio de mediación?”, (seis ítems cerrados y tres abiertos); “Perfil y funcionamiento del coordinador/a” (dos ítems cerrados, cuatro abiertos-cerrados y uno abierto); “Valoración del servicio de mediación por la comunidad educativa” (tres ítems cerrados y tres abiertos); “Resistencias para promover la mediación”(un ítem, con una parte cerrada y otra abierta); “Utilidad de la mediación en el centro educativo”,(un ítem abierto); y, “Otras iniciativas de convivencia escolar” (un ítem con una parte cerrada y otra abierta).

### *Procedimiento*

De acuerdo con el objetivo general del presente estudio, con la finalidad de fomentar la participación de los coordinadores de centros educativos de todo el país, se siguieron los siguientes pasos: (1) creación de una encuesta on-line, (2) contacto con centros educativos que tuvieran implantado equipos de mediación más de dos años, (3) seguimiento de participación de los centros, y (4) envío de informes de resultados.

Los datos obtenidos se han analizado desde una doble perspectiva. Por una parte, los datos cuantitativos se han procesado y analizado mediante el apoyo del software *Statistical Package for Social Sciences*, versión 22. Respecto a la información cualitativa, se han estudiado las diversas respuestas por cada uno de los participantes, con el objetivo de buscar significados afines y comparar las perspectivas sobre cada uno de los bloques de análisis de la mediación.

## Resultados

A continuación, mostramos los resultados obtenidos en cada uno de los bloques de la encuesta, con la finalidad de describir la opinión y valoración que ofrece el profesorado en contacto directo con la mediación en lo referente a todos los componentes y dimensiones del servicio de mediación prestado en sus centros.

En primer lugar, puesto que los datos obtenidos en el primer bloque ya se han comentado detalladamente en la descripción de los y las participantes, analizaremos los obtenidos en el segundo “¿Cómo funciona el servicio de mediación?” (del ítem 9 al 17). Respecto al tiempo que lleva funcionando (ítem 9) las respuestas son diversas, desde 2 años hasta 15, obteniendo una media de 7,8 años. Por otra parte, los equipos de mediación están formados, en algunos casos, por multitud de personas (60, por ejemplo) hasta equipos pequeños de 3 (ítem 10). Estos equipos están configurados en el 61% de los casos por alumnado y profesorado (ítem 11), a este dato le siguen los formados por sólo alumnado (29%), un porcentaje poco relevante sólo por profesorado (9%) y en el 3% de los casos las familias también participan, junto al profesorado y al alumnado.

El ítem 12 hace referencia a la frecuencia en que se median los conflictos en el centro y puesto que esta pregunta es abierta, las respuestas obtenidas son muy diversas, desde participantes que han respondido que “Cuando surge el conflicto” (4), hasta quienes han especificado más. Destacando las más significativas observamos que 2 participantes han contestado que los conflictos son habituales y por tanto, se producen mediaciones cada día, otros 2 afirman que son trimestrales y 5 que las mediaciones son semanales. En esta línea, las respuestas obtenidas en el ítem 13 son claras, puesto que ante la pregunta “¿Quiénes acuden más a mediación?”, en el 100% de los casos afirman que es el alumnado quien utiliza este servicio. El ítem 14 “¿De qué curso suelen ser los/as alumnos/as que más acuden a mediación?”, el 100% de las respuestas se ubican en los tres primeros cursos de la ESO, ocupando el primer lugar 1º de la ESO con un 83%, seguidamente 2º con un 77% y 3º con el 37%.

En cuanto al siguiente ítem (15), cabe decir que tiene el objetivo de buscar posibles diferencias entre sexos, “¿Quiénes acuden más a mediación?”. Al respecto, los resultados ponen en evidencia que las diferencias no son significativas, ya que en el 18% de los casos, los participantes han respondido que son las chicas quienes más acuden, el 22% considera que son los chicos y el 59% han contestado que acuden por igual. Por el contrario, en el 63% de los casos, afirman que son las chicas las que son mediadoras, tan sólo el 3% consideran que este rol lo ejercen los chicos y el 33% consideran que tanto chicas como chicos ejercen la mediación en el centro. Finalmente, la última pregunta de este bloque hace referencia a la franja horaria en la que se suelen realizar las mediaciones (ítem 17), obteniendo respuestas equiparadas, puesto que en el 53% de los casos se emplea tiempo de clase y en el 47% de recreo.

Respecto a los resultados obtenidos en el tercer bloque “Perfil y funcionamiento del coordinador/a”, cabe destacar que el 50% de los y las profesionales participantes llevan coordinando el equipo de mediación más de 7 años (ítem 18) y a este dato le sigue el

35%, quienes afirman llevar entre 4 y 6 años. Por otra parte, tal y como nos indica el ítem 19, la mayor parte de ellos trabajan en equipo (77%), mientras que el 23% lo hacen individualmente.

En cuanto a las funciones que realizan (ítem 20), las respuestas giran en torno a la formación del equipo de mediadores, la realización de jornadas de convivencia en general y de mediación en particular, la coordinación del servicio, la formación del profesorado, el asesoramiento a mediadores, la custodia de documentación y la realización de informes y memorias, a rasgos generales. El ítem 21 “¿Has recibido formación en mediación? ¿De qué manera?”, el 92% de los y las participantes afirman que sí. La formación la han recibido, generalmente, en la realización de cursos de formación permanente del profesorado, estudios de máster y doctorado en mediación, así como en cursos promovidos por organismos públicos. Por otra parte, ante la pregunta “¿Dispones de tiempo extra para coordinar el servicio de mediación? ¿Cuánto?” (ítem 22), el 56% contesta que sí, frente al 44% que no. En cuanto a los profesionales que sí disponen de tiempo extra, algunos dedican 1 hora a la mediación por semana (5), otros 2 horas (4) y algunos entre 3 y 4 horas (3).

El ítem 23 tiene el objetivo de saber si los coordinadores del servicio de mediación reciben alguna remuneración por desempeñar este cargo. Tan sólo afirman que sí el 12%, pues, tal y como hemos observado anteriormente, en algunos centros estas personas son contratadas de forma externa. Por el contrario, el 88% no la recibe. Finalmente, el último ítem de este bloque (ítem 24), pregunta “¿Recibes algún otro reconocimiento por ser el/a coordinador/a del servicio de mediación? ¿Cuál?”, en el 76% de los casos contestan que no, frente al 24% que afirmó recibir algún tipo de reconocimiento por su labor. De entre estas personas, cabe destacar algunas de las respuestas que hemos considerado relevantes: “Las gracias, el reconocimiento del equipo directivo y valoración de algunos compañeros, y la satisfacción personal”; “Satisfacción personal, reconocimiento del equipo directivo y del profesorado”; “La coordinación es un reconocimiento a nivel de formación”.

Los resultados obtenidos en el cuarto bloque “Valoración del servicio de mediación por la comunidad educativa”, engloban seis ítems. El primero de ellos (ítem 25), tiene el objetivo de conocer el grado de satisfacción del servicio de mediación por parte del claustro de profesorado (desde la perspectiva del coordinador o de la coordinadora). Generalmente los resultados son muy positivos, puesto que el 80% considera que es “Bueno”, el 12% “Muy Bueno” y tan sólo el 8% lo califica como “Malo”. El ítem 26 pregunta las razones que llevan a la respuesta del ítem anterior. En esta línea, generalmente las razones giran en torno a la consciencia de que la mediación fomenta la resolución pacífica de conflictos y promueve la convivencia positiva en el centro. Algunas de las aportaciones de los participantes son especialmente interesantes: “Es un servicio muy asentado en el centro y el claustro es consciente de que contribuye a mejorar la convivencia”; “Ayuda a prevenir y resolver conflictos mejorando el clima de convivencia y la tranquilidad del Instituto”; “Creo que lo ven con buenos ojos, como una posibilidad real de que los alumnos lleguen a entenderse y mejoren la convivencia. Hay más personas formadas en mediación aunque no participen ahora y eso siempre ayuda a comprender el trabajo”.

Los ítems 27 y 28 tienen el mismo objetivo, pero ahora, la satisfacción es por parte del alumnado. En este caso, la perspectiva de los/as coordinadores/as es aún más positiva, puesto que en el 68% de los casos consideran que la valoración es “Buena”, el 28% considera que “Muy buena” y tan sólo el 4% “Mala”. Las razones expuestas se relacionan principalmente con la demanda de mediación, el aumento de alumnado mediador, la consideración del alumnado respecto a que la mediación es una vía adecuada para resolver conflictos, la ayuda que reciben, entre otras. Algunas de las respuestas que cabe destacar son: “Cuando lo usan les gusta, sienten que están disponibles para ellos, que hay un sitio para acudir cuando hay problemas”; “El alumnado ve la mediación como una forma de solucionar algunos problemas y, además, como un soporte en momentos en los que se encuentran bajo de ánimos”; “Lo consideran como una oportunidad para intentar resolver sus conflictos sin tener que recurrir a la Jefatura de Estudios. Piensan que la vía sancionadora no arregla nada”; “Los casos tratados en mediación se resuelven y es un espacio donde se sienten escuchados y se dan cuenta que alguien se preocupa de los problemas”; “Tienen un lugar al que acudir cuando se encuentran en una situación complicada”.

Por último, respecto a la satisfacción de las familias (ítems 29 y 30), el 68% de los participantes manifiesta que el grado de satisfacción es “Bueno”, el 4% “Muy bueno” y el 12% “Malo”. Consideran que, generalmente, las familias más implicadas en el centro son conscientes de la relevancia de esta iniciativa, pero otras muchas no lo conocen. De esta manera, también es importante destacar que las familias cuyos hijos son mediadores o han acudido al servicio de mediación valoran y agradecen muy positivamente el servicio. En determinados casos, los profesionales destacan la importancia de seguir trabajando para implicar de forma más activa a las familias, pues es un reto que sigue pendiente.

El quinto bloque, “Resistencias para promover la mediación”, únicamente consta de una pregunta “¿Existe algún inconveniente en el centro de cara a promover la mediación? ¿Cual?” (ítem 31). El 48% de los participantes considera que sí existen resistencias, frente al 52% que dicen que no. Algunas de las resistencias que exponen los participantes hacen referencia: la persistencia de la sanción, en ocasiones vista como más inmediata y efectiva, la falta de implicación del claustro de profesorado y la falta de tiempo.

El sexto bloque, “Utilidad de la mediación en el centro educativo”, está compuesto también por una única pregunta “¿Para qué ha servido la mediación en el centro educativo?” (ítem 32). Las respuestas a esta pregunta son diversas: ha servido en numerosos casos para evitar castigos que no eliminan los conflictos, para aprender habilidades comunicativas, para visibilizar otras perspectivas de abordar conflictos, para disminuir los conflictos en el centro y mejorar las relaciones entre el alumnado, para dar respuesta al alumnado que pide ayuda, para enriquecer al alumnado y al profesorado y para mejorar el clima de centro.

Finalmente, en el séptimo bloque “Otras iniciativas de convivencia escolar”, el profesorado expone en un 84% de los casos que el centro sí que está llevando a cabo otras iniciativas de promoción de la convivencia escolar, frente al 16% que dicen que no. Entre estas iniciativas, destacamos: programa de alumnos ayudantes, la dinamización

del patio, intercambio de experiencias entre centros, formación de delegados, círculos de convivencia, programas de buenas prácticas (salud, medioambiente, buenos tratos, etc.), prácticas restaurativas, proyectos de Aprendizaje Servicio (ApS), observatorio y mesa de la convivencia, entre otros.

## Discusión y conclusiones

Como se mostraba en los resultados y respondiendo a nuestro primer objetivo, cabe destacar que existen experiencias diversas de mediación escolar según la percepción de los/as coordinadores/as de los equipos de mediación, tal y como también afirman especialistas en la temática (López, 2007). Y ello puede deberse a que cada Comunidad Autónoma ha seguido una trayectoria y evolución diferente en cuanto a la instauración de la mediación en los centros educativos. Por otra parte, no podemos olvidarnos de la ausencia de una normativa específica sobre mediación escolar, lo cual hace que cada centro, desde su propia autonomía, organice el funcionamiento de la mediación de una u otra manera.

De esta forma, se detecta que existen equipos de mediación muy numerosos frente a otros formados por pocas personas del centro y lo mismo ocurre con el número de conflictos mediados. No obstante, también se detectan aspectos coincidentes en las diferentes experiencias. Así pues, parece que en casi todos los centros hay mayor implicación de los docentes y del alumnado frente a las familias, con lo que fomentar la participación de las familias debiera ser un reto en el que trabajar si pretendemos difundir la cultura de mediación de los centros educativos. Desde esta perspectiva, una recomendación sería generalizar la formación en mediación, llegando a implicar en el proyecto al claustro de profesorado en su totalidad y también a las familias. Ahora bien, es cierto que en la actualidad las prácticas de mediación que parecen estar consiguiendo resultados más exitosos son aquellas que consideran a los estudiantes como mediadores de los conflictos de sus compañeros y compañeras. Estas iniciativas se sustentan en la denominada “educación entre iguales” basada en la idea de que “los iguales son fuente de conocimiento y miembros activos de la comunidad educativa, capaces de impulsar acciones de desarrollo social y moral en sus escuelas” (Fernández-García, 2008, p. 142). En definitiva, si los mediadores son alumnos y alumnas, se genera una mayor proximidad que si son los profesores quienes ejercen esta función, obteniéndose, además, beneficios también en el alumnado mediador.

En cuanto a las funciones del equipo coordinador, se señalan también una diversidad: la formación del equipo de mediadores, la realización de jornadas de convivencia, la coordinación del servicio, la formación del profesorado, el asesoramiento a mediadores, así como la realización de informes y memorias. Ahora bien, es cierto que para desempeñar estas funciones, es imprescindible haber recibido formación y disponer de tiempo. Si bien la formación parece ser una cuestión contemplada en la mayoría de los casos, casi la mitad manifiestan no contar con el tiempo suficiente. Por otra parte, es llamativo que, frente a todas las funciones que desempeñan, la mayoría también afirman no contar



ni con remuneración ni reconocimiento. No obstante, esto no les conduce a abandonar la coordinación, ya que se comprueba que al menos la mitad lleva coordinando el equipo más de 7 años.

En relación a la valoración que manifiestan los/as coordinadores/as, la mayoría se muestra muy de acuerdo con la utilidad de la mediación en el contexto escolar, porque sobre todo permite afrontar los conflictos desde perspectivas diferentes a las utilizadas tradicionalmente. De esta forma, se evitan castigos y como se señala en el estudio de Villanueva, Usó, y Adrián (2013), previene situaciones violentas.

Ahora bien, conviene reseñar que no todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación. La mediación puede ayudar únicamente en aquellos conflictos en los que no existe un gran desequilibrio entre las partes, no hay excesiva gravedad y hay intención desde las partes implicadas de solucionar el conflicto dialogando. Así pues, podríamos decir que los centros educativos deben llevar a cabo otro tipo de actuaciones junto a la mediación para promover la convivencia, lo cual es resaltado como una realidad por la mayoría de los/as coordinadores/as. La clave, por tanto, reside en buscar el equilibrio entre las diferentes estrategias de resolución de conflictos por las que cada centro educativo decida apostar.

Pero junto a su potencial como herramienta de gestión de conflictos, también se reflejan otros beneficios, en cuanto a que supone un aprendizaje de competencias comunicativas y un enriquecimiento tanto para el profesorado como para el alumnado. Sin duda, a nuestro entender, se trata de un recurso de notable utilidad educativa, dado que al margen de colaborar en la erradicación de la violencia en las aulas, construye convivencia cívica al crear, por un lado, un contexto más pacífico donde el alumnado puede volcarse más fácilmente en sus responsabilidades y participar activamente en las decisiones, y por otro, al permitir la adquisición de prácticas vivenciales de ciertas habilidades de relación interpersonal capaces de ser extendidas más allá de los límites escolares. De esta manera, queremos dejar constancia de nuestra apuesta por extender la cultura de la mediación en los centros educativos, más allá de la mera instrumentalización que supone la solución de los posibles conflictos surgidos entre diversas personas y determinadas circunstancias. Los beneficios que la mediación supone son destacados en estudios como el de Cassinero y Lane-Garon (2006), centrado en cómo la mediación escolar mejora el clima del centro, erradica las situaciones de violencia y desarrolla ciertas habilidades y percepciones, como la empatía, en el alumnado.

Aun así, también se nos señalan resistencias para llevar a cabo las mediaciones: algunas de ellas más vinculadas a la figura del coordinador o coordinadora como la falta de tiempo para coordinar ya señalada, el reconocimiento y remuneración; otras relacionadas con el propio proceso de la mediación como el tiempo y su difusión; y algunas vinculadas con la propia cultura del propio centro, como la persistencia de las sanciones. En relación con esta última resistencia, consideramos que es cierto que todavía existen docentes convencidos de la necesidad de apostar por un modelo sancionador e interpretan la mediación como alternativa de la sanción, cuando lo único que se pretende es caminar hacia la convivencia utilizando herramientas con un componente más pedagógico. Sin duda, vemos necesario un cambio de mentalidad de todos los sectores de la

comunidad educativa en relación con el sistema disciplinario, y de ahí la necesidad de la sensibilización como una medida para afrontar esta dificultad. En la medida en que la comunidad educativa se forme y reflexione acerca de la importancia de los valores educativos que estamos transmitiendo con la mediación, el proyecto irá calando en el centro. Se trata, por tanto, de apostar por estrategias que promueven la convivencia positiva, pero también de afrontar la educación desde una perspectiva eminentemente pedagógica, construyendo identidad y cultura de centro.

Junto a la satisfacción que muestran las personas que han respondido la encuesta, también se detecta que, según su percepción, la comunidad educativa tiene una opinión favorable de la mediación, si bien una recomendación señalada es la de incrementar la participación de las familias, lo cual es necesario si queremos que la cultura de la mediación se implante en los centros educativos.

Así pues, respondiendo a nuestro último objetivo de buscar fortalezas y debilidades de la mediación, se destaca como punto fuerte la aportación de la mediación a la resolución de conflictos y al aprendizaje de competencias comunicativas que mejoran las relaciones interpersonales y fomentan la creación de nuevos vínculos afectivos. No obstante, los datos obtenidos muestran la escasa implicación de las familias, el poco reconocimiento de la figura de los coordinadores, el mínimo tiempo para coordinar los servicios de mediación, y la persistencia de las sanciones. Somos conscientes de que desarrollar nuevos modelos de intervención no es tarea fácil, pero con esfuerzo e ilusión estamos seguras de que podremos contribuir a una nueva manera de gestionar la convivencia que ya empieza a ser realidad. Se han conseguido en poco tiempo grandes avances, y, sin duda, la mediación ha supuesto la apertura de nuevas vías para afrontar los conflictos desde el diálogo y la participación, mejorando notablemente la convivencia del centro. No obstante, queda mucho por hacer, sobre todo para que la mediación sea una herramienta más utilizada por toda la comunidad educativa (familia, claustro de profesorado y alumnado). Ahora bien, y para concluir, las múltiples iniciativas surgidas en estos últimos años que apuestan por la misma, nos permiten ser optimistas y seguir trabajando por su consolidación definitiva, a fin de que la mediación como cultura llegue a los actuales escenarios escolares.

## Referencias

- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. París: ESF.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Cassinerio, C., y Lane-Garon, P. (2006). Changing School Climate One Mediator at a Time: Year-One Analysis of a School-Based Mediation Program. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(4), 447-460. doi: 10.1002/crq.149
- Cowie, H., y Wallace, P. (2000). *Peer support in action. From standing to standing by*. Londres: Sage Publications.
- Fernández-García, I. (2008). Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. *Bordón*, 60(4), 137-150.

- García-Longoria, M. P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 319-327.
- García-Raga, L., y López, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, 356, 531-555. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2011-356-050
- García-Raga, L., y López, R. (2010). *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia: Universitat de València.
- García-Raga, L., Martínez, M.J., y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), 207-217.
- Grande, M. J. C. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, 3, 154-169.
- Ibarrola-García, S., e 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.
- López, R. (Coord.) (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse...* Valencia: Universitat de València.
- Moral, A., y Pérez, M<sup>a</sup> D. (2010). La evaluación del "Programa de prevención de la violencia estructural en la familia y en los centros escolares". *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, 21(1), 25-36.
- Munné, M., y Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Paulero, R. (2011). Alumnos mediadores. Construyendo la paz. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 1(2), 89-104.
- Pérez-Juste, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: La Muralla.
- Pulido, R., Martín-Seoane, G., y Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de Psicología*, 29(2), 385-392. doi: 10.6018/analesps.29.2.132601
- 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.
- Uranga, M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.
- Villanueva, L., Usó, I., y Adrián, J.E. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 31(2), 165-171.

---

**Laura García-Raga.** Doctora y Licenciada en Pedagogía (Universidad de Valencia, España). Profesora Contratada Doctora de la Universidad de Valencia y Vicedecana de Innovación y Calidad en la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación de la Universidad de Valencia. Especialista en temáticas relacionadas con la convivencia y mediación escolar. Es la investigadora principal del proyecto "Evaluación de la mejora de la convivencia en los centros educativos a partir de la implantación de los proyectos de mediación en el ámbito estatal".

---

**Roser Grau.** Doctora en Educación, Licenciada en Pedagogía por la Universidad de Valencia (España) y diplomada en Magisterio por la Universitat Jaume I de Castelló de la Plana (España). Ha realizado un Máster en Intervención Educativa en Contextos Sociales por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Sus investigaciones versan en torno a temáticas relacionadas con la educación democrática y la convivencia escolar en contextos en situación de vulnerabilidad social.

---