

LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES COMO ESTRATEGIA PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS EN UN CENTRO ESCOLAR. ANÁLISIS DE UNA EXPERIENCIA PRÁCTICA

M^a del Carmen López López

Universidad de Granada

Eva F. Hinojosa Pareja

Becaria FPU Dpto. Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Granada

1. La mediación en el tratamiento de conflictos escolares

Problemas de convivencia, violencia escolar... son expresiones que usualmente acuden a nuestros oídos de manos de la prensa, televisión, profesores, o estudiantes, etc. Si entendemos el centro escolar como un espacio de vida, de aprendizaje, la convivencia es uno de los asuntos de mayor relevancia para la comunidad educativa y la sociedad en general. Sin embargo, no siempre los conflictos derivados de esta convivencia se han tratado de manera adecuada y constructiva en el ámbito escolar, aunque la forma de abordarlos y la regulación de la convivencia en las instituciones educativas, siempre han sido objeto de máximo interés. Este interés ha derivado en modelos diversos sustentados en la evitación, acomodación, competición, sanción, arbitraje, conciliación, etc. (De Armas, 2003; Munné y Mac-Cragh, 2006).

En estos momentos, como fruto del cambio en la percepción social de los conflictos y la preocupación por avanzar en la regulación creativa de los mismos, se tiende a impulsar nuevas perspectivas más dialogantes y colaborativas que subrayan el valor de la mediación. Esta mediación no es sólo una manera de tratar los conflictos, también es un medio para aprender de ellos y enriquecerse mutuamente.

Esta concepción, trasladada al ámbito educativo, supone un cambio importante en diferentes aspectos de la vida del centro escolar y en la propia visión del conflicto y del proceso de enseñar y aprender (Munné y Mac-Gragh, 2006). Tradicionalmente, ha primado una visión negativa del conflicto que nos ha llevado a evitarlo u ocultarlo. Desde esta mirada, la gestión del conflicto se ha asociado al ejercicio de poder, a la competición individualista, y al enfrentamiento entre adversarios, entendiendo así que una de las partes implicadas en el conflicto tiene necesariamente que "perder" para que otra "gane". Sin embargo, cuando el conflicto es entendido como parte consustancial a la propia naturaleza humana y las relaciones sociales, lo relevante no es su erradicación, sino aprender a vivir con el conflicto regulándolo adecuadamente.

Entendido así el conflicto, el proceso de enseñanza y aprendizaje habrá de transformarse para salvar esta visión tradicional y peyorativa y concebirlo como una oportunidad de aprendizaje, crecimiento personal y desarrollo profesional. Canalizar adecuadamente los conflictos que surgen en el centro educativo y en el aula permite aprender a regularlo de manera constructiva, creativa, pacífica y satisfactoria para las partes implicadas. De esta manera, el conflicto pasa a ser una importante fuente de aprendizaje, y de fortalecimiento de las relaciones, aspecto este esencial para el desarrollo social, ético-moral, afectivo y psico-cognitivo (Boqué, 2002).

La mediación también implica la asunción de un nuevo espacio de diálogo y negociación desde el que regular el funcionamiento y las relaciones en el centro educativo. Se abre así la puerta a la reflexión compartida, a la convergencia y a la búsqueda de acuerdos y del bien común, fomentando la cohesión social y, con ello, la convivencia pacífica en el centro. Como indica la reciente investigación realizada por Aramendi y Ayerbe (2007), la inclusión de actividades relacionadas con la convivencia escolar en los documentos institucionales hace posible que la comunidad educativa diagnostique, cada cierto tiempo, sus aspectos negativos y positivos y diseñe propuestas de mejora, dando lugar a un nuevo espacio de encuentro donde deliberar acerca de las relaciones y el clima del centro así como de la calidad de la educación que se está proporcionando.

Desde esta perspectiva, la mediación se convierte en una herramienta que trasciende la solución de un conflicto particular para pasar a ser generadora de una nueva cultura escolar. Será aquí donde la mediación escolar cobre su sentido más importante: generar una cultura de paz y favorecer la

adquisición de competencias y habilidades sociales que nos enseñen a (con)vivir en pro de una sociedad más justa, pacífica e igualitaria (Murciano y Notó, 2005) o, como señala la Comisión Internacional sobre la Educación para la Siglo XXI presidida por Delors (1996), nos permita aprender a vivir juntos.

En la experiencia que presentamos, la mediación se sustenta en este tipo de premisas y toma como referente un modelo transformador, basado en el *empowerment* y el reconocimiento de las partes enfrentadas en los términos definidos por Rozenblum (1998). Desde este modelo se toma como factor clave del proceso al alumnado que, en este caso, juega un papel decisivo en el proceso mismo de mediación, ya que se apoya en la ayuda entre iguales (*peer mediation*) en situaciones de aprendizaje, y de la propia vida, en la institución educativa favoreciendo que los estudiantes se escuchen entre sí, se preocupen unos de otros, y se ayuden mutuamente. Este aprendizaje, que se adquiere progresivamente, les lleva a tomar decisiones de manera más comprometida, y sentirse más implicados, contribuyendo así a la construcción de un clima de aprendizaje y convivencia centrado en la búsqueda del bienestar común (Fernández, Villaoslada, Funes, 2002).

Diferentes estudios subrayan las ventajas de este modelo de mediación en la regulación creativa y pacífica de los conflictos, habiéndose constatado su efectividad especialmente en la reducción sustancial de conflictos ligados al uso de violencia física y/o verbal (Bell y otros, 2000; Johnson y Johnson, 2001; Del Rey y Ortega, 2001; Turnuklu y otros, 2009).

2. Programa de mediación y ayuda entre iguales: valoración de la experiencia desde el punto de vista de los mediadores

2.1. Contexto

La comunicación que presentamos recoge las experiencias de mediación vividas por un grupo de estudiantes de Educación Secundaria y Bachillerato que han ejercido como mediadores en un centro educativo situado en la zona metropolitana de Granada. El Programa de Mediación surge como iniciativa personal del psicólogo del centro. La entrevista mantenida con el mismo proporciona pistas acerca de los comienzos, las fases de desarrollo y la formación proporcionada a los estudiantes mediadores.

El Programa de Mediación se inicia en el curso 2006-2007 con la intención de integrar la mediación entre iguales como un elemento más del proceso formativo de los estudiantes. En palabras del promotor:

Así como en ámbitos más académicos habíamos puesto en marcha programas de tutorización entre iguales, consideramos que la mediación podía ser una experiencia enriquecedora para los alumnos de nuestro centro al ofrecerles alternativas de gestión de conflictos pero sobre todo por el aprendizaje que iba a dirigirse a los futuros mediadores y que estos, a su vez, difundirían con su modelo.

Para llevar a cabo la selección del alumnado mediador se toma como referentes los resultados del sociograma realizado por el departamento psicopedagógico del centro y los informes emitidos por el profesorado tutor. La información recabada proporciona información valiosa sobre las relaciones (aceptaciones y rechazos) existentes entre los miembros de los grupos-clase y las cualidades de los potenciales aspirantes. Con esta información cruzada, el gabinete psicopedagógico selecciona a seis estudiantes de distintos niveles académicos (Educación Primaria y Secundaria) que destacan por su grado de aceptación, capacidad empática, de comunicación y autocontrol emocional.

A continuación, se procede a la formación de los estudiantes seleccionados para desempeñar el papel de mediadores. Los contenidos centrales de esta formación han girado en torno al sentido y conceptualización del conflicto, elementos, métodos de resolución de conflictos (destacando la mediación como método eficaz), fases y estructura de la mediación, habilidades de comunicación eficaz, y entrenamiento- mediante role playing- en situaciones simuladas.

Una vez finalizado el proceso formativo, se pone en marcha el Programa, haciendo una presentación del mismo, y de quienes lo integran, en cada una de las aulas del centro. La experiencia acumulada durante estos cuatro años ha puesto de manifiesto la conveniencia de consolidarla y abrirla a otros estudiantes. En estos momentos se está planteando la posibilidad de que estos primeros mediadores

puedan formar a otros para garantizar así la continuidad de la experiencia cuando quienes la iniciaron dejen de ser alumnos/as del centro.

2.2. Objetivos

Este trabajo, apoyado en las narrativas proporcionadas por los estudiantes implicados como mediadores, tiene como finalidad última estudiar las concepciones que sustentan un Programa de Mediación entre Iguales desarrollado por un centro educativo y su impacto en los participantes. Esta finalidad se concreta en los siguientes objetivos:

- Acceder al marco conceptual y claves que definen el Programa de Mediación desarrollado.
- Analizar los aspectos fuertes y débiles de la mediación entre iguales desde la perspectiva de los propios mediadores.
- Profundizar en el impacto que la labor de mediador/a tiene en quienes la realizan.

2.3. Muestra

En la experiencia participan cuatro chicas y dos chicos, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años, siendo la mayoría estudiantes de 16 años (66,66%). La mitad de ellos cursan Educación Secundaria y el resto Bachillerato.

2.4. Metodología

La recogida de información se ha estructurado en torno a siete cuestiones extraídas de la literatura sobre mediación escolar y de distintas experiencias de carácter similar a la descrita. Las cuestiones planteadas han versado sobre la concepción de mediación, razones que han llevado a participar en el Programa, beneficios, dificultades, experiencias más significadas y propuestas de mejora.

Esta forma de proceder permite conocer lo que los estudiantes mediadores piensan, sienten, y hacen en su trabajo desde su propia perspectiva y con sus propias palabras, lo que es interpretado por Goodson (1994) como un intento de generar una contracultura que coloca al alumnado en el centro de la acción educativa.

La información recabada, ha sido analizada siguiendo el procedimiento de análisis del contenido sugerido por Bardin (1986), lo que ha permitido extraer siete categorías que sirven de base a nuestro análisis y que presentamos a continuación:

- *Concepciones en torno a la mediación*: categoría que hace referencia a la visión que los mediadores tienen acerca de la labor que desempeñan y cómo la definen.
- *Motivación*: alude a las razones y motivos que han llevado a los estudiantes a participar como mediadores en el Programa de Mediación.
- *Tipos de conflicto*: alude a las distintas tipologías de conflicto en las que han intervenido como mediadores.
- *Claves para el tratamiento adecuado de los conflictos escolares*: categoría que contempla los elementos esenciales para abordar adecuadamente los conflictos.
- *Dificultades*: categoría centrada en los obstáculos que los mediadores han encontrado en el desempeño de su labor.
- *Impacto personal*: recoge los efectos que, en opinión de los estudiantes, ha tenido sobre ellos la participación en el Programa de Mediación entre Iguales.
- *Propuestas de mejora*: categoría que contempla las sugerencias proporcionadas por los mediadores para contribuir a la mejora del Programa de Mediación.

3. Resultados

Del análisis recurrente de la información recabada y de las categorías extraídas se han obtenido los resultados que mostramos a continuación.

Categoría	Subcategoría	Frecuencia
Concepciones en torno a la mediación	Resolución conflicto	6
	Acuerdo dialogado	6
	Neutralidad	2
	Generalización a otras situaciones	1
	Estrategia novedosa	6
	TOTAL	21
Motivación	Resolver conflictos	5
	Compromiso social	3
	Aprendizaje personal	1
	TOTAL	9
Tipos de conflicto	Agresión verbal	3
	Agresión física	2
	Discriminación	2
	TOTAL	7
Claves para el tratamiento adecuado de los conflictos escolares	Diálogo	4
	Carácter procesual	3
	Acuerdo beneficioso para las partes	5
	Intervención a demanda de los implicados	3
	TOTAL	17
Dificultades	Internas/personales	6
	Externas	3
	Complejidad de los casos	4
	TOTAL	13
Impacto personal	Aplicación propia vida	5
	Habilidades	5
	Conocimientos	3
	Actitudes	5
	Valores	2
	Emociones	5
	TOTAL	25
Propuestas de mejora	Publicidad	5
	Continuidad y expansión	4
	Apoyo	3
	TOTAL	12

Si observamos la tabla anterior, podemos constatar que las categorías que presentan mayor número de subcategorías y, con ellas, mayor riqueza de aportaciones son las referidas al concepto de mediación y al impacto personal de la experiencia en los mediadores, con 5 y 6 subcategorías respectivamente. En el lado contrario se sitúan las categorías motivación, dificultades, propuestas de mejora y tipos de conflicto, todas ellas con 3 subcategorías, lo que evidencia una menor variabilidad en las respuestas obtenidas.

Centrándonos en las frecuencias, podemos observar que las frecuencias más elevadas corresponden igualmente a las categorías *impacto personal* y *concepciones en torno a la mediación*, con una frecuencia de 25 y 21 respectivamente. Por lo que, en ambos casos, se trata de categorías que no sólo presentan una riqueza de aportaciones, sino que además son las más citadas por los participantes en el estudio.

Entre las categorías que presentan las frecuencias más bajas figuran *motivación* (9) y *tipos de conflicto* (7), lo que pone de manifiesto la importante convergencia en las motivaciones que llevan a implicarse en la experiencia, así como en el tipo de conflictos en los que han intervenido.

De manera más detallada y profunda, comentaremos a continuación cada una de estas categorías.

Concepciones en torno a la mediación

En relación a la visión que el alumnado mediador tienen acerca de su labor y de lo que significa la mediación, destacan aquellos rasgos y concepciones que la relacionan con la resolución de

conflictos, el acuerdo dialogado y pacífico entre las partes, la adopción de una posición neutral e imparcial por parte del mediador, la transferibilidad, y su concepción como una estrategia alternativa y novedosa para la resolución de conflictos.

Los aspectos más referenciados son los que asocian la mediación a la resolución de conflictos, al acuerdo dialogado, y a su consideración como estrategia novedosa, en todos los casos con una frecuencia 6. Este hecho pone de manifiesto que los participantes conciben la mediación como una opción novedosa, distinta de la sanción o el castigo tradicional, que se sustenta en el diálogo y destinada básicamente a resolver conflictos.

Entiendo por mediación un método para la resolución de conflictos con un acuerdo mutuo entre las partes implicadas sin la necesidad de solucionarlo mediante un castigo, sino de una forma pacífica y beneficiosa o sea acorde con ambas partes.

Con la frecuencia más baja (1) encontramos la subcategoría que subraya el valor de la mediación como a una actividad transferible a otras prácticas similares.

Motivación

En esta segunda categoría, referida a las motivaciones que llevaron a los estudiantes a participar en el Programa de Mediación, las respuestas obtenidas aluden a tres razones: el deseo de participar en la resolución de los conflictos, ayudar a los demás, y la creencia de que con ello se contribuye al propio desarrollo personal.

Destaca, por alcanzar la frecuencia más elevada (5), la subcategoría *resolver conflictos*, lo que indica que las razones de la participación se vinculan, principalmente, al deseo de ayudar a resolver los conflictos de manera novedosa.

Porque es una forma diferente y efectiva de resolver conflictos.

Con una frecuencia 3 figura la subcategoría *compromiso social*. El propósito de ayudar a los compañeros y colaborar con ellos se sitúa como segunda motivación más recurrida para los mediadores.

Decidí participar en el Programa de Mediación porque creí que era una manera muy adecuada de poder ayudar a la gente que tuviese problemas (...).

Por último, con una frecuencia 1, se encuentra la motivación *aprendizaje personal*, lo que pone de manifiesto que tan solo uno de los mediadores reconoce que su intención inicial al vincularse al Programa era mejorar sus capacidades y habilidades, o desarrollar otras nuevas.

Tipos de conflicto

Entre los tipos de conflictos más subrayados en los que han intervenido como mediadores figuran las agresiones verbales, físicas, y situaciones de discriminación.

Con una frecuencia 3 destacan los conflictos derivados de agresiones verbales, lo que indica que en la mitad de las narraciones proporcionadas por los participantes se alude a conflictos relacionados con agresiones de tipo verbal, generalmente insultos. Con una frecuencia ligeramente menor (2) figuran las agresiones físicas y la discriminación.

La experiencia más significativa en la que he actuado como mediador ha sido una en la cual un niño se sentía discriminado por toda su clase por ser un poco diferente y él se sentía mal y triste (...)

Claves para el tratamiento adecuado de los conflictos escolares

En esta categoría, que hace referencia a los aspectos que los mediadores consideran claves para resolver adecuadamente los conflictos, se señalan cuatro aspectos: diálogo, carácter procesual, acuerdo beneficioso para las partes implicadas, y la conveniencia de que la intervención de los mediadores sea siempre una respuesta a la demanda previa cursada por los afectados.

La subcategoría más recurrida, con la frecuencia 5, aunque muy próxima a las demás subcategorías, se centra en la consecución de un acuerdo beneficioso para los implicados en el conflicto. La mayoría de los mediadores relatan en sus experiencias la conveniencia de que la solución se alcance mediante la adopción de acuerdos entre los implicados de forma que beneficie a todos.

(...) Tuve que hablar por separado con las tres y llegar a un acuerdo para solucionar este problema de manera que a las tres les pareciera bien la idea.

Los demás elementos presentan una frecuencia entre 4 y 3. Destaca la resolución exitosa de los conflictos a través del diálogo y la deliberación conjunta como clave para el éxito de la labor mediadora (4), así como el seguimiento del proceso en sus distintas fases (3), y el que sean los propios implicados en el conflicto los que busquen la ayuda del mediador (3).

Una compañera tenía un problema con dos chicos. Los juntamos y vimos ambas versiones y al final entre ellas mismas llegaron a una solución. Se firmó un contrato y se hizo un breve seguimiento.

Dificultades

Las dificultades que señalan los participantes en el Programa de Mediación se aglutinan en torno a tres subcategorías: internas/personales, externas y aquellas otras que hacen referencia a la naturaleza compleja de los propios casos.

Con la frecuencia más alta (6) destaca la subcategoría que alude a las dificultades personales e internas que experimentan para abordar las situaciones. En todos los casos, los mediadores manifiestan haber experimentado dificultades relativas a la neutralidad y empatía que deben ejercer en su labor mediadora, o a la necesidad de superar las propias creencias acerca de cómo resolver los conflictos.

Una de las mayores dificultades que encontré fue el ser neutral, pues siempre tus emociones intentan interferir de algún modo y siempre estarás más de acuerdo con una parte, pero esa situación no se puede dar ya que una persona no se puede sentir menos respaldada que la otra.

Con frecuencias de 3 y 4 respectivamente encontramos las dificultades externas y aquellas otras relativas a la naturaleza misma de los casos en los que han mediado. Los participantes en el estudio han experimentado dificultades en el desarrollo del proceso de mediación debidas al desconocimiento de su cometido, la falta de reconocimiento de su labor y el poco apoyo institucional. También encuentran, en alto porcentaje, dificultades derivadas de la propia tipología de casos que se les han presentado, por su complejidad y la falta de adecuación a lo dispuesto desde el Programa de Mediación.

Primero el poco conocimiento que tenían mis compañeros acerca de mi labor, lo que daba lugar a su menosprecio con respecto a nuestro trabajo y su poca utilidad (...) mi opinión es que el colegio debía haberse vinculado más a esta iniciativa (...)

Impacto

Esta categoría destaca por presentar el mayor número de subcategorías y alcanzar la frecuencia más elevada.

Los impactos más destacados, con una frecuencia de 5, aluden a la aplicación de lo aprendido a su propia vida, la adquisición de nuevas habilidades y actitudes, y al desarrollo emocional. El Programa de Mediación entre Iguales ha tenido un impacto especialmente significado, según sus protagonistas, en la adquisición de nuevas habilidades y actitudes como la empatía, la paciencia o la mejora de habilidades comunicativas y de diálogo. Igualmente, los mediadores/as señalan experimentar emociones como una gran satisfacción personal o la mejora de la autoestima y, finalmente, en la mayoría de los casos, se apunta una notable aplicación de las estrategias de mediación a la propia vida y conflictos personales.

De forma personal he de decir que desde un primer momento me sorprendió descubrir capacidades que, en un principio, desconocía que poseyera o incluso la forma de actuar ante determinadas situaciones me hizo crecer como persona y darme cuenta de que sus problemas y los míos no eran tan distintos, sino que eran realmente afines y que la resolución de su problema podía ayudar al proceso del mío.

Menor relevancia obtiene la subcategoría *valores*, pues, aunque aparece como aspecto destacado entre los impactos de la experiencia, lo hace con una frecuencia algo más baja (2). Por ello, la adquisición y fortalecimiento de valores no es un impacto especialmente destacado por los estudiantes del estudio.

Propuestas de mejora

Los aspectos destacados como propuestas de mejora se agrupan en torno a tres cuestiones: *publicidad, continuidad y expansión, y apoyo.*

En esta categoría, encontramos que las frecuencias son muy similares en las distintas subcategorías que la conforman. Destaca, con una frecuencia de 5, la subcategoría *publicidad*, lo que indica que la mayoría de los participantes en el estudio consideran que debería mejorarse el procedimiento de difusión de su Programa de Mediación para que llegue a todos de manera más amplia y efectiva. Algunas propuestas, más detalladas, apuntan hacia el uso de Internet como herramienta más eficaz para cubrir este propósito.

Para mejorar el Programa de Mediación yo propongo la creación de una página web para que más gente sepa de nuestra existencia y los alumnos con problemas puedan dejar allí sus mensajes y para que la gente interesada en nuestro proyecto nos lo pueda decir y participar en él.

Con una frecuencia algo inferior (4) figura la subcategoría relativa a la continuidad y la expansión de la experiencia, evidenciando así la necesidad de formar nuevas promociones que continúen con la labor ejercida o trasladar la experiencia a otros centros.

Para mejorar el programa de mediación creo que la mediación se debería de dar a conocer entre todos los alumnos y formar grupos de mediación en todos los centros en los que se forme a alumnos para dicho cometido.

Por último, con una frecuencia 3, encontramos las propuestas que demandan mayor apoyo institucional y por parte de los compañeros.

4. Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que el Programa de Mediación entre Iguales tiene, como estrategia para abordar los conflictos en el contexto escolar analizado, un importante impacto personal en quienes participan en él como mediadores, ya que figura como la categoría más referenciada.

En relación con las concepciones en torno a mediación, cabe afirmar que los estudiantes optan por un modelo basado en la resolución de conflictos. Esta finalidad se alcanza, según los participantes, a través del diálogo y el acuerdo entre los implicados, herramientas éstas que consideran novedosas frente a la tradicional gestión de los conflictos desarrollada en el entorno escolar y que asocian principalmente con el castigo o la sanción.

Ayudar en la resolución de conflictos es precisamente la principal motivación que les lleva a participar en el Programa de Mediación. Este hecho, unido a la escasa relevancia conferida al *aprendizaje personal* en esta misma categoría, confirma la supremacía de una visión de la mediación como actividad dirigida, esencialmente, a solucionar conflictos.

Los resultados obtenidos muestran igualmente la tipología de conflictos que principalmente han gestionado a través del Programa de Mediación. Éstos se aglutinan en: agresiones verbales, físicas y situaciones de discriminación. Entre ellos, los conflictos más citados corresponden a las agresiones verbales.

De las narrativas acerca de las experiencias de mediación analizadas, podemos extraer algunas claves para la resolución exitosa de los conflictos. Según los mediadores que han participado en el estudio, una buena resolución de conflictos pasa por alcanzar un acuerdo beneficioso para todos los implicados a través del diálogo y la deliberación conjunta, el seguimiento de las fases que deben cubrir los afectados, y la necesidad de que sean los propios implicados en el conflicto quienes soliciten la mediación.

En cuanto a los obstáculos, encontrados que en el transcurso del Programa los estudiantes manifiestan haber experimentado, ante todo, dificultades personales, especialmente a la hora de mantenerse neutrales en el desempeño de su labor. También, aunque en menor medida, declaran haber encontrado dificultades externas, debido a las reticencias mostradas por los implicados en el conflicto, el desconocimiento de su labor, o a la falta de apoyo institucional.

La importancia otorgada a la categoría *impacto personal* contrasta con la apreciación relativa conferida al *aprendizaje personal* en la categoría *motivación*, lo que evidencia que, aunque inicialmente los estudiantes no se implicaran en la experiencia esperando mejorar su aprendizaje, lo cierto es que las repercusiones señaladas al valorarla evidencian, especialmente, un impacto en su aprendizaje a nivel personal. Esta constatación pone de manifiesto su valor como elemento de aprendizaje y crecimiento personal, aspecto este ya ratificado por Boqué (2002) al entender el conflicto como fuente de aprendizaje y aspecto esencial para el desarrollo social, ético-moral, afectivo y psico-cognitivo.

Centrándonos en los impactos personales que han tenido mayor calado en los estudiantes encontramos el desarrollo de actitudes como la empatía o la paciencia, la adquisición y mejora de habilidades comunicativas y de diálogo, el crecimiento emocional experimentado, y la consideración de la mediación como una experiencia de gran utilidad que le proporciona herramientas y estrategias para aplicar a su propia vida.

Para finalizar, y en relación a las propuestas de mejora, los mediadores proponen: optimizar y ampliar el procedimiento de difusión del Programa de Mediación, dar continuidad a la experiencia formando nuevas promociones o creando nuevos grupos de mediación, y aumentar el apoyo institucional, creando un nuevo departamento dedicado a gestionar específicamente el Programa de Mediación. Esta última propuesta responde a la sugerencia ya formulada por Munné y Mac-Gragh (2006) cuando plantean la necesidad de establecer un espacio de regulación e integración de la mediación en la normativa del centro.

5. Referencias bibliográficas

Aramendi, P. y Ayerbe, P. (2007). *Aprender a convivir: un reto para la Educación Secundaria Obligatoria*. Madrid: Wolters Kluwer.

Bardín, L. (1986). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.

Bell, S. K. y otros (2000). "The effectiveness of peer mediation in a low-ses rural elementary school". *Psychology in the Schools*, 37 (6), 505 – 516.

Boqué, M. C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.

Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana. UNESCO.

De Armas, M. (2003). "La mediación en la resolución de conflictos". *Educar*, 32, 125- 136.

Del Rey, R. y Ortega, R. (2001). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 2. Disponible en:

http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=75&Itemid=29

(Consultado el 18 de mayo de 2010).

Fernández, I., Villaoslada, E. y Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar: el modelo de "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Catarata.

Goodson, I. (1994). "Studying the teacher's life and work". *Teaching and Teacher Education*, 10 (1), 29 – 37.

Johnson, D. W. y Johnson, R. (2001). "Peer mediation in an inner-city elementary school". *Urban Education*, 36 (2), 165 – 178.

Munné, M. y Mac-Gragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.

Murciano, D. y Notó, C. (2005). "Mediación escolar". En A. Aguirre (y otros) (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó. 25 – 35.

Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.

Turnuklu, A. y otros (2009). "Does peer-mediation really work? Effects of conflict resolution and peer-mediation training on high school students' conflicts". *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1, 630–638.