

# **FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL ALUMNADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA** **STRENGTHS AND WEAKNESSES OF THE SCHOOL MEDIATION FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS IN SECONDARY EDUCATION** **FORTALEZAS E DEBILIDADES DA MEDIAÇÃO ESCOLAR DESDE A PERSPECTIVA DO ALUNADO DE EDUCAÇÃO DE SEGUNDO GRAU**

Laura GARCÍA RAGA, Inmaculada CHIVA SANCHIS,  
 Ana MORAL MORA & Genoveva RAMOS SANTANA  
 Universidad de Valencia

Fecha de recepción del artículo: 15.XII.2014  
 Fecha de revisión del artículo: 5.II.2015  
 Fecha de aceptación final: 18.V.2015

<p><b>PALABRAS CLAVE:</b>          mediación          estudiante de secundaria          enseñanza secundaria          resolución de conflictos          participación social          evaluación          convivencia democrática</p>	<p><b>RESUMEN:</b> En este artículo presentamos un estudio dirigido a conocer la valoración de la mediación escolar como estrategia educativa atendiendo a las opiniones del alumnado de cinco centros educativos de secundaria de Valencia, en donde el proceso de mediación formal lleva activo al menos dos años. Asimismo, se pretende detectar las fortalezas y debilidades señaladas. Para el logro de estos objetivos se ha recogido información de 593 estudiantes a través de un cuestionario <i>ad hoc</i> que diferencia entre cuestiones que debe contestar todo el alumnado; cuestiones dirigidas únicamente al alumnado que haya acudido al servicio de mediación; y, finalmente, cuestiones que han de responder únicamente los/las mediadores/as. A través del estudio descriptivo-exploratorio realizado destacamos como resultado el gran acuerdo general que existe por parte del alumnado participante en valorar de forma muy positiva la mediación, destacándose su repercusión en la resolución de conflictos y en la prevención de situaciones graves y violentas. Por otra parte, y como aspectos mejorables, se detecta una escasa formación en mediación y poca relación con aquellos beneficios vinculados con el profesorado, ya que la mediación parece no influir tan positivamente en la impartición de la docencia del profesorado en las aulas y en las relaciones entre el alumnado y el profesorado. En conclusión, el estudio refleja que la mediación escolar es considerada como ventajosa para el alumnado y como una oportunidad que les facilita gestionar sus propios conflictos, si bien hay aspectos en los que se debe trabajar para lograr la potencialidad educativa de la mediación escolar en la mejora de la convivencia y la configuración de una ciudadanía democrática.</p>
<p><b>KEYWORDS:</b>          Mediation          secondary school students          secondary education          solving problems</p>	<p><b>ABSTRACT:</b> In this paper we present a study to know the valuation of school mediation as an educational strategy taking into account the views of students in five schools in secondary Valencia, where the formal mediation process has been active for at least two years. It also seeks to identify the strengths and weaknesses identified. To achieve the objectives it has collected information from 593 students through an <i>ad hoc</i> difference between is-</p>

FUENTES DE FINANCIACIÓN ARTÍCULO: Generalitat Valenciana (Ayudas para la realización de Proyectos I+D para Grupos de Investigación Emergentes), con el código GV/2013/150.

CONTACTAR CON LOS AUTORES: Laura García Raga. Universitat de València. Correo Electrónico: [laura.garcia@uv.es](mailto:laura.garcia@uv.es)

<p>social participation evaluation democratic coexistence</p>	<p>sues that all students must answer questionnaire; questions addressed only the students who have gone to mediation service; and finally issues to respond only the students who have acted as mediators. Through descriptive exploratory study conducted, is highlighted as a result the great general agreement exists on the part of students participating in valuing very positively to mediation, particularly their impact on conflict resolution and prevention of serious and violent situations. On the other hand, as for improvement, poor training in mediation and little relation to those benefits linked with faculty is detected, since mediation seems so positively influence the teaching faculty teaching in the classroom and in the relationships between students and faculty. In conclusion, the study shows that school mediation is considered advantageous for students and an opportunity that helps them manage their own conflicts, although there are aspects that should work towards the educational potential of school mediation in the improving coexistence and configuration of democratic citizenship.</p>
<p><b>PALAVRAS-CHAVE:</b> Mediação; Estudante; segundo grau; Reso- lução de conflitos; Participação social; Avaliação; Convivên- cia democrática</p>	<p><b>RESUMO:</b> Neste artigo apresentamos um estudo dirigido a conhecer o valor da mediação escolar como estratégia educacional atendendo as opiniões do alunado de cinco centros educacionais de segundo grau de Valencia (Espanha), onde o processo de mediação formal está ativo à dos anos. Também se pretende detectar as fortalezas e debilidades assinaladas. Para o logro destes objetivos tem se recopilado informação de 593 estudantes através de um questionário, desenhado especificamente com este fim, que diferencia entre as questões que deve contestar todo o alunado; questões dirigidas unicamente ao alunado que tem procurado o serviço de mediação; e, finalmente, questões que tem que ser respondidas unicamente os mediadores. Através do estudo descritivo-exploratório realizado destacamos como resultado o grande acordo geral que existe por parte do alunado participante em avaliar de forma muito positiva a mediação, se destacando o bom desempenho na resolução de conflitos e na prevenção de situações graves e violentas. Por outra parte, e como aspectos a serem melhorados, se detecta uma escassa formação em mediação e pouca relação benéfica com o corpo de professores, aparentemente a mediação não influencia tão positivamente no que respeita ao desempenho do exercício dos docentes nas aulas ou nas relações entre o alunado e os professores. Como conclusão, o estudo mostra que a mediação escolar é considerada como vantajosa para o alunado e como uma oportunidade que facilita aos alunos administrar os próprios conflitos, mas tem aspetos nos que deve se trabalhar para conseguir desenvolver toda a potencialidade educativa da mediação escolar na melhora da convivência e na configuração de uma cidadania democrática.</p>

## 1. Introducción

Actualmente, la convivencia se ha convertido en un reto educativo de primer orden y la escuela debe constituirse en un espacio idóneo para su aprendizaje. Si bien el estudio de los fenómenos de violencia y convivencia escolar se inició en la década de 1970 con los trabajos de Olweus en Suecia (Olweus, 1998), no será hasta la segunda mitad de la década de los 90 cuando surge la mayoría de programas educativos dedicados al fomento de las relaciones interpersonales en la comunidad escolar (Boqué, 2002; Carbonell, 1997; Díaz-Aguado, 1996; Jares, 1996, 2001; Monjas, 1996; Ortega, 1997; Torrego, 2000, Trianes, 1996; Tuvilla, 2004; Uranga, 1997, entre otros).

El concepto de convivencia escolar va tomando gran fuerza progresivamente y experimentando una evolución hasta pasar a convertirse en un objetivo central del proceso educativo (García-Raga & López, 2014). Como punto de arranque, resulta fundamental mencionar el *Informe Delors* (Delors, 1996). Su concepto de educación gravita en torno a cuatro pilares: “aprender a conocer”, “aprender a hacer”, “aprender a ser” y “aprender a vivir juntos”. Como consecuencia de ello, aquellas esferas que tradicionalmente han sido más descuidadas en el ámbito escolar, caso del

“vivir juntos”, se convierten en centro de atención educativa.

En este contexto, los centros escolares se presentan como escenarios idóneos para enseñar a convivir (García-Raga & López, 2010). Si la convivencia se construye en la acción y la escuela es un escenario en el que se producen continuas interacciones y en el que el alumnado emplea gran parte de su tiempo, parece oportuno pensar en el ámbito de lo escolar como un lugar “privilegiado” para aprender a convivir. Estas circunstancias exigen, por parte del profesorado, una constante actualización para responder con mayor eficacia a la realidad educativa actual. Si bien ciertas investigaciones (Defensor del Pueblo, 2007; Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, 2009) desacreditan la visión catastrofista sobre el estado de las relaciones interpersonales en los centros escolares, también reconocen la importancia de que los y las profesionales en educación impulsen medidas eficaces para gestionar la convivencia como medio que posibilite la creación de relaciones basadas en el diálogo, la deliberación, la interdependencia y la no violencia.

Es en este contexto en el que la mediación ha dejado ver sus potencialidades educativas, tal y como señalan una diversidad de estudios, tanto empíricos (Co-

wie & Wallace, 2000; Ibarrola-García & Iriarte, 2014; Moral & Pérez, 2010; Torrego & Galán, 2008) como teóricos (Bonafé-Schmitt, 2000; Boqué, 2003; López, 2007; García-Raga, Martínez-Usarralde & Sahuquillo, 2012). 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, favorece el diálogo, la participación, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, entre otros objetivos necesarios para convivir (Munné & Mac-Cragh, 2006; García-Raga & López, 2010). En este sentido, las prácticas de mediación que parecen conseguir resultados más exitosos son aquellas que convierten a estudiantes en mediadores/as de los conflictos de sus compañeros/as. Estas iniciativas, de larga tradición en los países anglosajones (Cowie & Sharp, 1996; Cowie & Wallace, 2000), se basan 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).

Desde esta perspectiva, el conflicto en educación puede considerarse como un elemento más de la vida social, como algo que hay que gestionar y no tanto resolver dado que el acuerdo final no es un elemento básico; por el contrario, el proceso y -sobre todo- la participación responsable de todos/as en el mismo es lo verdaderamente importante. Como destacan Pérez de Gúzman, Amador y Vargas (2011), el conflicto escolar no es en sí mismo ni positivo ni negativo y puede definirse como “el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo” (p.101). La mediación escolar, por tanto, contiene un gran valor educativo y, sobre todo, contribuye a la formación individual y grupal de los y las estudiantes de los distintos ciclos formativos (Pérez de Gúzman, 2008, p. 83).

En definitiva, el sentido pedagógico de la mediación podría sintetizarse en tres fines educativos: la resolución de conflictos, la prevención y el fortalecimiento personal.

No obstante, no debemos olvidar que la finalidad última de la mediación debiera ser promover un buen clima de convivencia en el centro educativo e incluso promover una cultura de paz (García-Raga, Martínez-Usarralde, & Sahuquillo, 2012).

En esta línea, autores como Boqué (2003, p. 12) entienden que la mediación supone “un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social, puesto que, al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fo-

mentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática”. Bonafé-Schmitt (2000), entiende, en un sentido similar, que la mediación más que una técnica eficaz de resolución de conflictos es, sobre todo, un proceso realmente educativo para todos sus participantes, permitiendo la creación de nuevas solidaridades entre los diferentes miembros de la comunidad. De esta forma, los beneficios de la mediación pueden traspasar los límites escolares a la sociedad, al producirse una transferencia de las competencias aprendidas. Como nos expone Gallardo (2009) la formación de una ciudadanía crítica, solidaria y responsable debería ser el objetivo final de la educación para la convivencia.

Las ventajas anteriormente mencionadas justifican que cursos, iniciativas, actividades, jornadas, publicaciones, estudios, planes, programas... sobre la mediación hayan pasado a formar parte de la realidad educativa, dando cuenta de un momento de clara eferescencia.

No obstante, la utilización de 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. Su incorporación al ámbito escolar se está produciendo de forma lenta, aunque sólida, y no sin dificultades (Schvarstein, 1999; Jares, 2001), teniendo a su vez que competir con los requerimientos instructivos de los planes formales.

En España tendremos que esperar a 1993 para que se desarrolle uno de los programas pioneros de mediación escolar; surge en el País Vasco, desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratz (Uranga, 1997). Con posterioridad a esta experiencia se comenzaron a desarrollar otras similares tanto en Euskadi como en otras Autonomías (García-Raga & López, 2011).

Centrándonos en la Comunidad Valenciana, contexto experiencial en el que se desarrolla el artículo que aquí presentamos, resulta necesario destacar que las experiencias de mediación son más actuales. En este sentido, cabe señalar que una de las iniciativas pioneras fue impulsada en el 2002 desde la Asesoría de la Diversificación Curricular del “Centre de Formació, Innovació i Recursos Educatius” (CEFIRE) de Valencia, dependiente de la Conselleria d' Educació. En concreto, los primeros equipos de mediación surgieron a partir del interés de profesorado implicado en programas específicos de atención a la diversidad. En concreto, en el primer curso de formación en mediación escolar impulsado por el CEFIRE de Valencia participaron seis centros y, de manera específica, cuatro de Valencia y dos de Alicante. A día de hoy, poco a poco, se han ido conformando los equipos de mediación de estos centros escolares y la iniciativa se ha difundido a más realidades escolares de la

Comunidad Valenciana. El estudio descrito en este artículo ha sido llevado a cabo en cinco de los centros cuyo punto de arranque fue la formación recibida en el CEFIRE.

Sin embargo, a pesar de las abundantes iniciativas de mediación escolar implementadas, existen pocos programas relacionados con la promoción de la convivencia escolar que evalúen la efectividad de las mismas en el ámbito europeo, tal y como señala Smith (2003). Desde una perspectiva similar, Torrego & Galán (2008) afirman que se realizan pocas investigaciones destinadas a conocer el impacto de estos programas.

La necesidad de realizar una evaluación de programas de intervención en resolución de conflictos escolares comenzó en los Estados Unidos a partir de 1970 (Kmitta, 1999), con el objeto de averiguar cuáles eran los principales tipos de conflictos y cómo se podían resolver una vez implementados los programas de resolución de los mismos (Johnson & Johnson, 1996). Progresivamente, se llevaron a cabo algunas investigaciones centradas en evaluar las repercusiones de la mediación escolar (Bell, Coleman, Anderson, Whelan, & Wilder, 2000; Cassinerio & Lane-Garon, 2006; Hendry, 2010; Karp & Breslin, 2001).

En efecto, sin este tipo de evaluaciones difícilmente se podrá conocer si las finalidades educativas de la mediación destacadas se logran. Al igual que Smith (2003), Andrés y Barrios (2006), Pérez Pérez (2007) y Torrego y Galán (2008), consideramos que son necesarias las evaluaciones de las prácticas de mediación escolar para llevar a cabo programas de calidad. Sólo de esta manera, podremos saber si funciona o no la mediación, sus repercusiones educativas y sus dificultades.

Hoy por hoy, y como bien señala Smith (2003), existen diversos aspectos que permiten determinar si el programa es o no efectivo, como son: la importancia de quien se encarga de hacer la evaluación, siendo más rigurosa si la persona que evalúa es externa al programa; la diversidad de las fuentes que aportar información a la evaluación, porque si tan sólo recogemos información del profesorado, será difícil averiguar si las acciones que se han llevado a cabo son eficientes; y por último, las escalas de evaluación como alternativa que se complementa con otro tipo de métodos cualitativos.

Desde este contexto y de acuerdo con la necesidad de implementar acciones y programas de mediación escolar de calidad en el contexto educativo, surge el artículo que a continuación presentamos, enmarcado en una investigación mucho más amplia que desarrollamos.

En concreto, el trabajo presentado pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer la valoración que el alumnado de secundaria de cinco centros educativos de la ciudad de Valencia otorga a la mediación escolar.

- Destacar las fortalezas o potencialidades educativas de la mediación escolar así como las debilidades desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria.

## 2. Metodología

### 2.1. Participantes

La muestra participante en este estudio está constituida por 593 estudiantes de cinco centros educativos de secundaria públicos de Valencia, escogidos de entre los institutos proporcionados por el Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de Valencia en donde el proceso de mediación formal llevaba activo al menos dos años- ver *tabla 1*. De ahí que, el procedimiento de muestreo utilizado haya sido no probabilístico intencional.

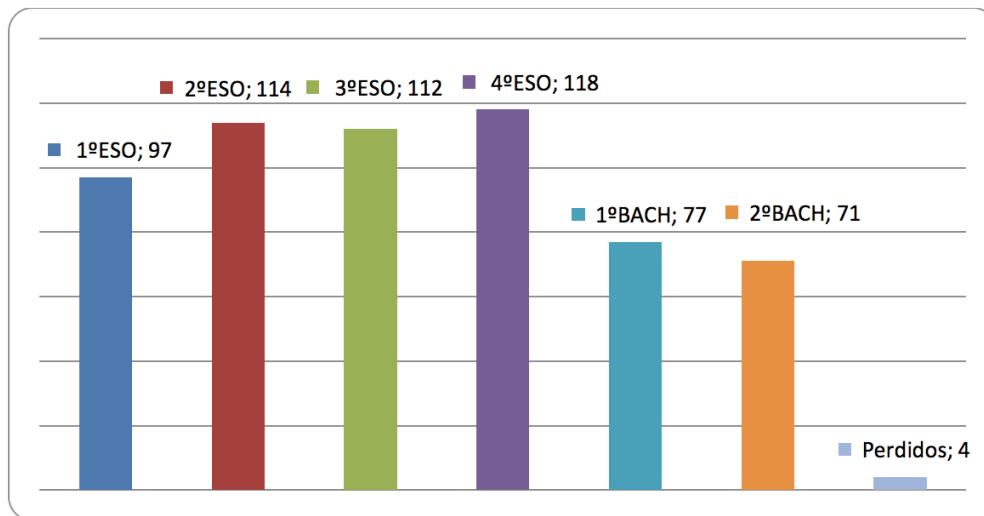
Estos estudiantes tienen una edad media de 15,04 años, encontrándonos en esta variable una gran variabilidad ya que participan sujetos de los 12 hasta los 23 años. En cuanto al sexo existe un porcentaje un poco mayor de chicos (52%) que de chicas (48%) y en lo referente al curso se encuentra un 75% de estudiantes en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y un 25% en Bachiller, destacando que el grupo más numeroso de la muestra son los estudiantes de 4º de ESO, con un total de 118 estudiantes -ver *gráfica 1*-

Centros	% estudiantes
Centro 1. Público	17.5%
Centro 2. Público	23.6%
Centro 3. Público	20.1%
Centro 4. Público	22.1%
Centro 5. Público	16.7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

En referencia a la información que los estudiantes tienen sobre el servicio de mediación de su centro podemos destacar que el 83% de la muestra sabe en qué consiste la mediación; el 59% conoce el servicio de mediación de su centro; el 63% comenta que no ha recibido formación en mediación frente al 37% que sí que la ha recibido. Si analizamos un poco más esta última información podemos afirmar que hay mayor proporción de estudiantes de ESO que admiten no recibir formación (65%) que alumnado de Bachiller (56%). Por centros, el Centro 3 y 5 tienen mayor proporción

Gráfica 1. Número de casos por nivel escolar



Fuente: Elaboración propia.

de alumnado que dice no haber recibido formación (75% y 63% respectivamente), frente al Centro 1, 2 y 4 que admiten haber tenido mayor formación en mediación (49%, 44% y 37% respectivamente).

## 2.2. Instrumento

El instrumento utilizado para recoger la opinión de los/las estudiantes ha sido un cuestionario elaborado "ad hoc". Para su diseño y elaboración se parte de los planteamientos y las finalidades educativas de la mediación escolar destacadas por diversos autores ya comentados y por la revisión de otros cuestionarios vinculados con la temática (Ibarrola-García & Iriarte, 2012: 219-243). Validado su contenido (validez de constructo), fue sometido tanto al juicio de 10 expertos y expertas para su validación lógica como a un estudio piloto en el que participaron 153 estudiantes de un centro de educación secundaria pública de Valencia para su validación empírica. Tras los resultados hallados en todo el proceso de validación se plantea una propuesta definitiva de cuestionario, el cual consta de tres partes diferenciadas, atendiendo al tipo de audiencia o fuente de recogida de información, que se señalan seguidamente:

- Cuestiones que debe contestar todo el alumnado: (A) Datos generales como edad, sexo, curso...; (B) Datos sobre el servicio de mediación del centro; (C) Valoración de la mediación. En total 19 ítems.
- Cuestiones que deben contestar únicamente el alumnado que haya acudido al servicio de mediación: (D) Datos generales; (E) Valoración del proceso de mediación. En total 22 ítems.
- Cuestiones que deben contestar únicamente los/las mediadores/as: (F) Datos generales del

mediador/a; (H) Perfil y papel del mediador/a; (I) Valoración de la mediación. En total 23 ítems.

Cabe señalar que todas las audiencias en las preguntas relativas a la valoración de la mediación cuentan con cuatro opciones de respuesta tipo Likert, en una escala del 1 al 4, donde 1 es muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo.

## 3. Análisis e interpretación de resultados

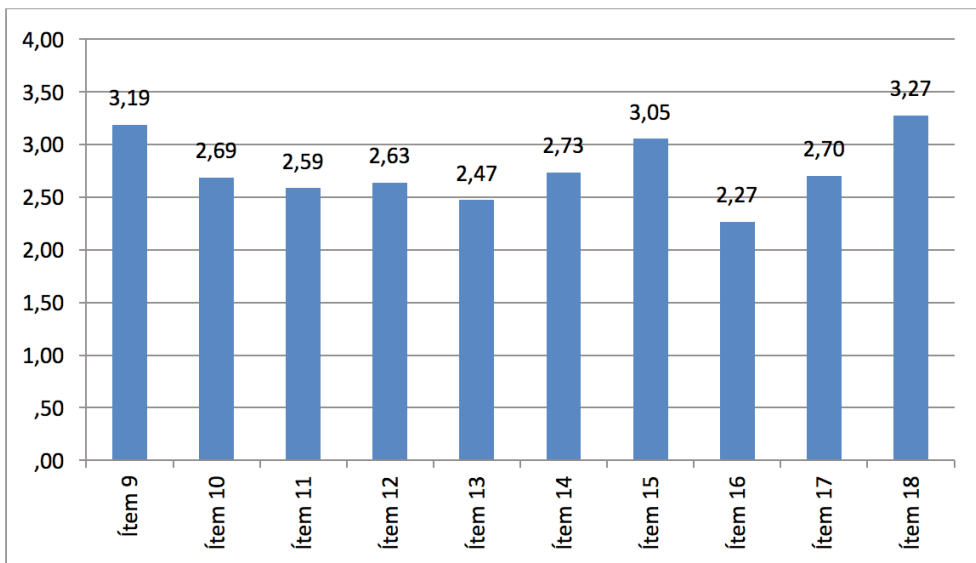
Para el análisis de la información se ha utilizado el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 20.0, realizándose un análisis descriptivo-exploratorio de los datos recogidos de cada apartado del cuestionario. A través del estudio se intenta conocer detalladamente la opinión y valoración que ofrece tanto el alumnado en general como el que ha acudido a mediación y los/as mediadores/as en lo referente a todos los componentes y dimensiones del servicio de mediación prestado en los centros, respondiendo así a los objetivos planteados en este artículo.

Para describir los resultados alcanzados, se ha optado por dividir el apartado en función de las tres partes del cuestionario.

### 3.1. Cuestiones que debe de contestar todo el alumnado

En cuanto a la valoración de la mediación que los y las estudiantes encuestadas realizan (del ítem 9 al 19 del cuestionario), cabe comentar que, en general, el conjunto de alumnado se muestra muy de acuerdo con las cuestiones planteadas sobre la mediación y su utilidad en el contexto escolar ( $\bar{X}=2.76$ ). Se resaltan como ítems mejor valorados dos de ellos: el ítem

**Gráfica 2. Medias de los ítems sobre valoración del proceso de mediación por parte de todo el alumnado encuestado (ítems 9 a 18)**



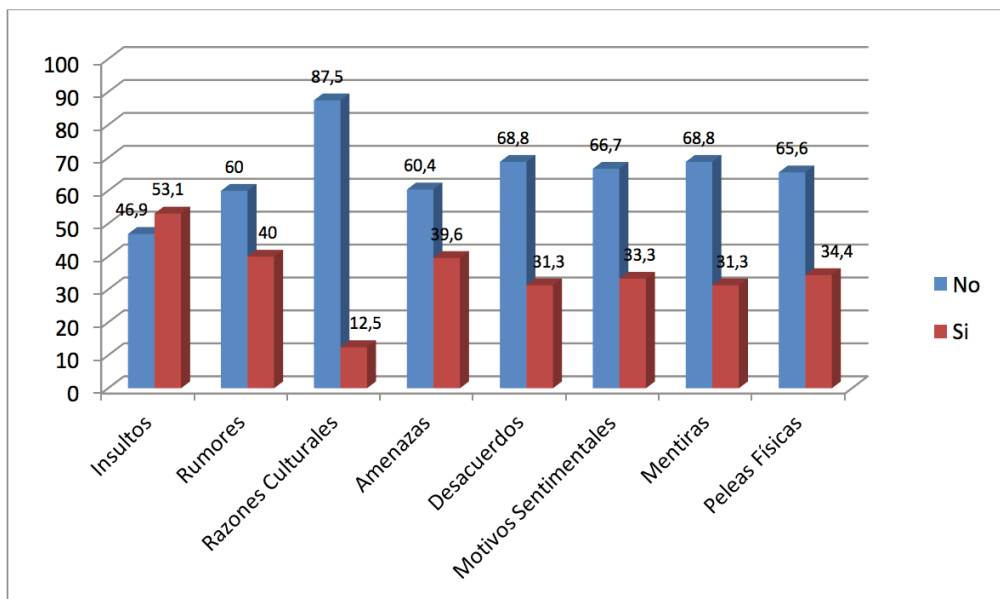
Fuente: Elaboración propia.

18 donde los estudiantes muestran su acuerdo respecto a que la mediación realmente sirve para solucionar los conflictos ( $\bar{X}=3.27$ ) y el ítem 9, donde afirman que la mediación es utilizada por el alumnado del centro para solucionar conflictos ( $\bar{X}=3.19$ ) -ver gráfica 2-.

Si exploramos los resultados del resto de los ítems podemos destacar que cerca de un 65% del alumnado encuestado piensa que la mediación ha servido para reducir el número de sanciones en el centro ( $\bar{X}=2.69$ ); un 57% señala que les ha permitido aumentar el res-

peto entre los compañeros/as ( $\bar{X}=2.59$ ); un 58% que ha fomentado el diálogo entre ellos/as ( $\bar{X}=2.63$ ); el 80% piensa que la mediación ha permitido solucionar pequeños conflictos que podrían acabar en situaciones más graves ( $\bar{X}=3.05$ ), observándose también que un 65% del alumnado encuestado sí que considera que la mediación ha mejorado la convivencia en el centro educativo ( $\bar{X}=2.70$ ). Por último, destacar en cuanto al ítem 19, de los 553 estudiantes que han respondido al mismo, un 89% sí que recomendaría la mediación.

**Gráfica 3. Porcentaje de alumnado según el origen del conflicto (ítem 21)**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.2. Cuestiones que deben de contestar únicamente el alumnado que acudió al servicio de mediación

En primer lugar, se puede señalar que a estas cuestiones (ítems del 20 al 42) tan sólo contestan 102 personas de las 593 encuestadas, es decir, un 17% del alumnado encuestado. Esta disminución en la muestra se debe a que las preguntas van dirigidas únicamente a aquellos y aquellas estudiantes que acuden al servicio de mediación.

En cuanto a las respuestas respecto al número de procesos de mediación en los que habían participado, resulta relevante que el 77% ha participado de una a tres veces y el resto (33%) en cuatro o más procesos.

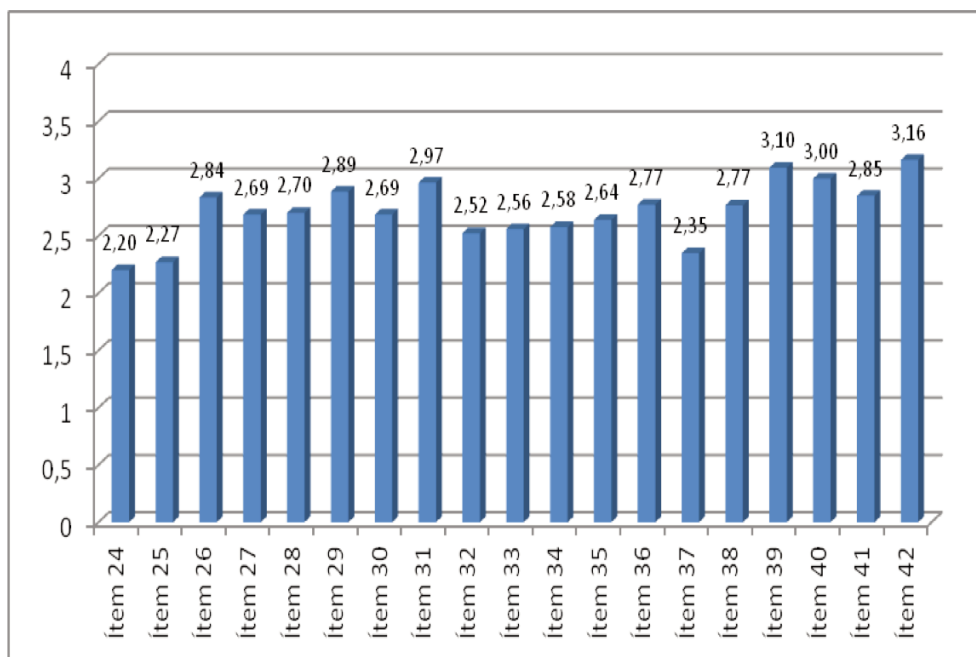
Respecto al origen de los conflictos por los que han participado en mediación –teniendo en cuenta que podían señalar los diferentes orígenes que ellos considerarán–, tres motivos son los más señalados: para resolver un conflicto cuyo origen son los insultos (un 53%); por rumores (un 40%) y debido a amenazas (un 39,6%). La causa menos destacada ha sido la vinculada con las razones culturales, apuntada únicamente por un 12,5% –ver *gráfica 3*–:

Los motivos que les llevaron acudir a la mediación son variados, tal y como apuntan las 90 personas que han contestado a la pregunta. Entre ellos: para solucionar un problema (el 33%), para hablar sobre un problema (un 30%), para evitar que se enterarán sus padres/madres del problema (el 26%), para que las cosas no fueran a peor o para desahogarse

(el 23%). Mientras que las razones dadas en menor medida por parte del alumnado son: para evitar un castigo (11%), para hacer justicia (12%) y para llegar a un acuerdo (14%).

A la pregunta de quién fue el mediador/a o los mediadores/as que realizaron los procesos, existe diversidad en las opiniones dadas. De los 90 estudiantes que contestaron a la pregunta, el colectivo más señalado como mediadores en los centros han sido los propios estudiantes, a continuación aparecen los/las docentes y orientadores/as, mientras que lo menos habitual es que actuaran como mediadores dos docentes u otras personas. En cuanto a la valoración del proceso de mediación por parte del alumnado que ha acudido al servicio de mediación, han contestado 85 estudiantes con valoraciones positivas ( $\bar{X}=2.71$ ), atendiendo a su escala de valoración mostrándose de acuerdo con los procesos de mediación de sus centros –ver *gráfica 4*–. Por ítems, las valoraciones más positivas son las referidas a la necesidad de ver más mediaciones en la sociedad (ítem 42;  $\bar{X}=3.16$ ), que les recomendaran la mediación a un amigo o una amiga (ítem 39;  $\bar{X}=3.10$ ), que regresarían a la mediación si tuvieran algún problema (ítem 40;  $\bar{X}=3$ ) y que comprenden mejor el punto de vista de los demás a partir del uso de la mediación (ítem 31;  $\bar{X}=2.97$ ). Los peor valorados son los que relacionan la mediación con evitar un castigo (ítem 24;  $\bar{X}=2.20$ ), mantener un problema en secreto (ítem 25;  $\bar{X}=2.27$ ) y con la mejora de su creatividad (ítem 37;  $\bar{X}=2.35$ ).

**Gráfica 4. Medias de los ítems sobre valoración del proceso de mediación por parte del alumnado que ha acudido al servicio de mediación (ítems 24 a 42)**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Cuestiones que deben de contestar únicamente los/las estudiantes mediadores/as

La tercera parte del cuestionario consta de cuestiones que deben responder únicamente los mediadores/as. En este caso, cabe señalar que tan sólo han respondido de 88 a 94 estudiantes de los 593, lo cual indica que sólo un 15% de los y las estudiantes son mediadores/as en su centro.

Respecto a la cantidad de procesos de mediación en los que han participado como mediadores/as desde que se asiste al centro educativo, la media es de 2.55 procesos, siendo lo más frecuente la participación en un único proceso (un 37%), seguido de dos (un 25%).

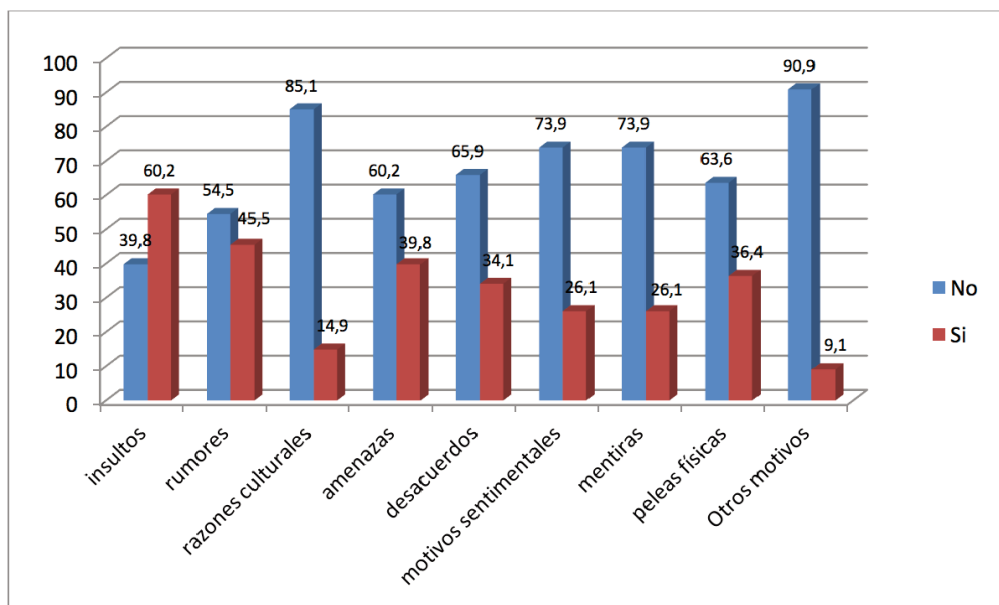
Cuando les preguntamos sobre cuál ha sido el origen del conflicto o los conflictos por los que han participado como mediadores/as, pudiendo señalar varias opciones, más del 60% afirman que los insultos, el 45% hace referencia a los rumores y cerca del 40% apuntan que por amenazas. En cuanto a los menos señalados aparecen las razones culturales (14.9%), así como los motivos sentimentales y las mentiras -ver *gráfica 5*-. Podemos observar que estos orígenes del conflicto coinciden con los señalados por los estudiantes que acuden al servicio de mediación (ítem 21).

Deteniéndonos en la pregunta sobre el motivo principal por el cual llegaron a ser mediadores/as, los resultados muestran que el 30% fueron propuestos por el profesorado, un 29% se presentó de manera voluntaria y el 17% porque les parecía interesante. Por otra parte, un 17% del alumnado comenta que fue convencido por otro mediador/a y, sólo, un 2% señalan que fueron los compañeros/as quienes se lo dijeron.

Si analizamos el bloque de preguntas donde los mediadores/as valoran la mediación, cabe destacar que hay 94 estudiantes que contestan a las mismas. Centrándonos en los ítems que valoran el perfil y papel del mediador/a (ítems 46 a 55) se observa que la media global de esta dimensión muestra que el alumnado está bastante de acuerdo con las potencialidades y/o beneficios de la mediación planteadas en el cuestionario ( $\bar{X}$ =2.59). Deteniéndonos en los ítems referidos al perfil que son valorados más positivamente, resulta interesante señalar que los encuestados creen que su familia ha entendido su labor como mediador/a (ítem 55;  $\bar{X}$ =3.07), que le gusta ser mediador/a porque sus compañeros/as confían en él/ella para resolver sus conflictos (ítem 48;  $\bar{X}$ =2.97) y que creen que tienen las características adecuadas para ser mediador/a (ítem 46;  $\bar{X}$ =2.91). En cuanto a los ítems menos valorados y por debajo de la media global, cabe resaltar que, en general, los estudiantes no se han sentido criticados por ser mediadores/as (ítem 54) y tampoco han perdido horas de clase por ejercer esta función (ítem 51), no participan en otras actividades escolares para mejorar la convivencia del centro y no se sienten más valorados por el profesorado (ítem 52) -ver *gráfica 6*.

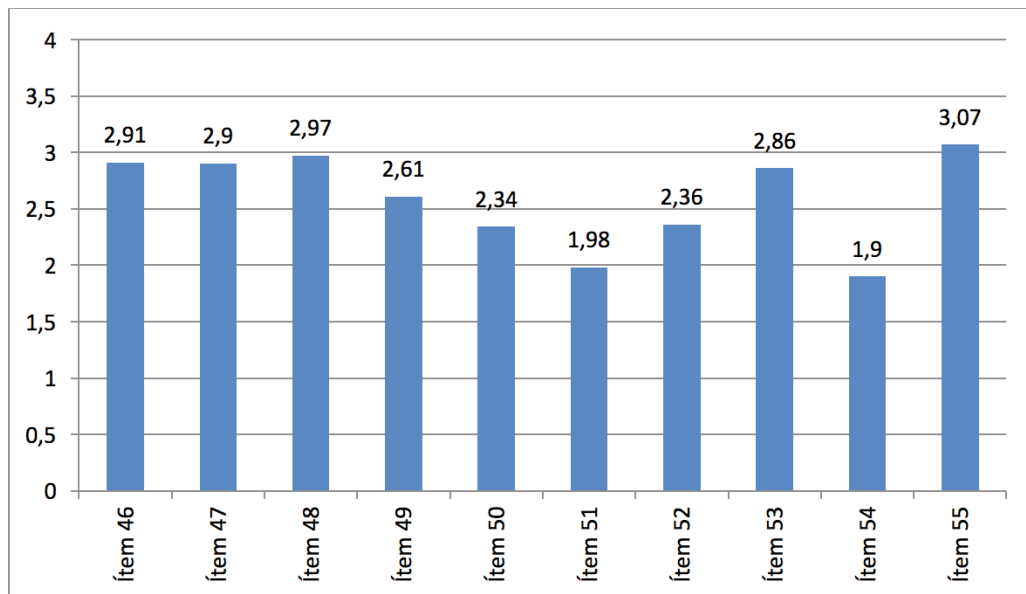
Si pasamos al punto de valoración de la mediación por parte del mediador/a, pueden destacarse los siguientes resultados (ítems 56 al 66). En primer lugar, se detecta que la media global de los ítems que componen esta dimensión es positiva con un 3,1 sobre 4, lo que significa que el alumnado mediador valora muy positivamente la mediación y su labor como mediadores/as. Si comparamos con el resto de dimensiones del cuestionario está sería la dimensión mejor valorada. Concretamente, los ítems mejor puntuados son los si-

Gráfica 5. Porcentaje de alumnado según el origen del conflicto (ítem 44)



Fuente: Elaboración propia.



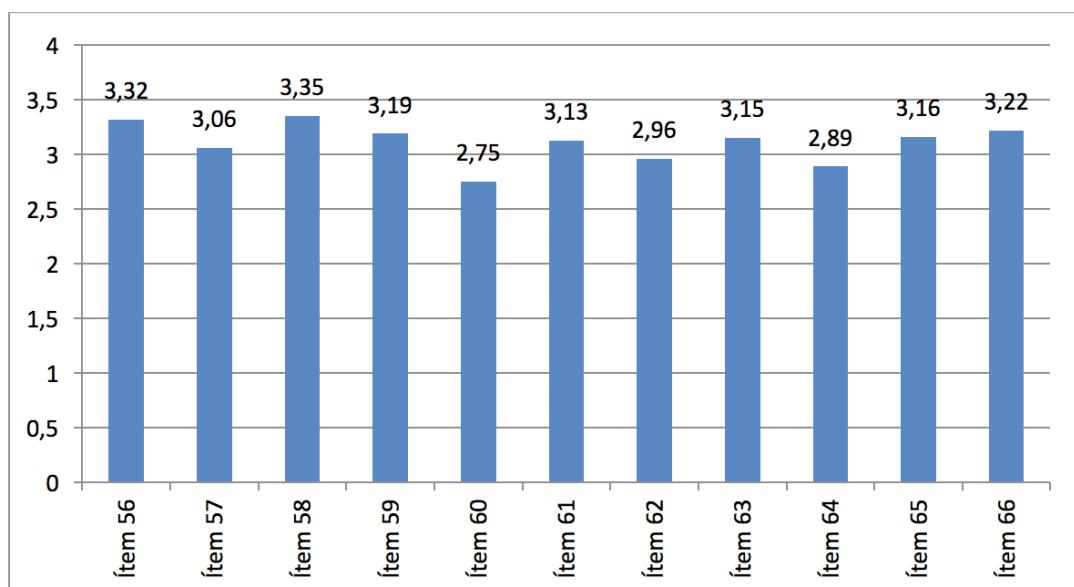
**Gráfica 6. Medias de los ítems sobre perfil y papel del Mediador/a (ítems 46 al 55)**

Fuente: Elaboración propia.

guientes: “En los procesos de mediación he aprendido conocimientos que no se dan en las asignaturas” (ítem 58) y “Estoy satisfecho/a de ser mediador/a” (ítem 56) con una media de 3.3 y de 3.1 respectivamente. Los menos valorados, pero con valoraciones positivas ( $\bar{X}=2.8$  y  $\bar{X}=2.9$  respectivamente) aparecen el ítem “Ser mediador/a me ha ayudado a expresar mis sentimientos” (ítem 60) y “Ser mediador/a me ha ayudado a ser más respetuoso/a con los demás” (ítem 64) –ver gráfica 7–.

#### 4. Discusión y conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación, conocer la valoración que el alumnado de secundaria otorga a la mediación escolar y destacar a partir de esta información sus fortalezas así como sus debilidades, comenzamos este apartado subrayando que la opinión del alumnado de secundaria participante en estos programas de mediación es muy favorable, ya que valoran de forma positiva

**Gráfica 7. Medias de los ítems sobre valoración de la mediación por parte del mediador/a (ítems 56 al 66)**

Fuente: Elaboración propia.

la realización de acciones o procesos de mediación en sus centros.

En cuanto a los factores destacados como más favorables y aquellos que deberían de mejorarse o trabajarse más, estableceremos estas conclusiones en función del tipo de alumnado que ha contestado a las diversas cuestiones planteadas.

Centrándonos en la parte del cuestionario dirigida a *todo el alumnado*, debe destacarse que la mayoría de los estudiantes se muestra muy de acuerdo con la utilidad de la mediación en el contexto escolar porque realmente les sirve para solucionar sus conflictos y, concretamente, para que éstos no desemboquen en situaciones graves y violentas. Así pues, hay un alto porcentaje que la recomendarían a otros y otras estudiantes. Dichos resultados están en consonancia con los obtenidos en otras investigaciones (Cowie & Wallace, 2000; Ibarrola-García & Iriarte, 2014; Moral & Pérez, 2010; Torrego & Galán, 2008). De manera específica, se destaca como punto fuerte de los procesos de mediación el aportar al alumnado una herramienta para la resolución de conflictos.

No obstante, nos gustaría reiterar que la resolución del conflicto en educación no la consideramos como el elemento básico, sino que creemos que lo fundamental es el proceso y –sobre todo– la participación. Si la mediación permite situaciones en las que las personas se escuchan, se preocupan y se ayudan, sus beneficios pueden y deben traspasar los límites personales para contribuir a la construcción de la convivencia escolar y de una sociedad más democrática y cohesionada. Es decir, la mediación escolar no debería agotarse en la resolución de conflictos interpersonales, puesto que su potencial transformador debe apuntar a un cambio de paradigma en el ámbito de la gestión de la convivencia, evolucionando desde una concepción punitiva de la justicia hacia una aproximación restaurativa.

De cualquier modo, es cierto que la resolución de conflictos es un aspecto central en la mediación y un objetivo básico, si bien no podemos dejar de remarcar aquí su demostrada potencialidad para desterrar los enfoques disciplinarios exclusivamente punitivos a cambio de impulsar la participación de las y los estudiantes en la gestión democrática de sus propios conflictos, fortaleciendo sus relaciones interpersonales y favoreciendo el desempeño de las habilidades y capacidades necesarias para un correcto aprendizaje de los valores propios de una ciudadanía democrática. Este sería, pues, uno de los aspectos que los centros educativos estudiados deberían considerar para ampliar las finalidades educativas de la mediación y contribuir a la mejora de la convivencia.

Vinculado con la resolución de conflictos, la reducción de sanciones es una ventaja destacada por más de la mitad del alumnado encuestado (65%), considerándose que la mediación ha servido para reducir las, situación que, de hecho, se ha demostrado en otras investigaciones centradas en la repercusión de la me-

diación en los contextos escolares (Bell et al., 2002; Harris, 2005; Ramos, 2010).

Junto a las fortalezas de la mediación señaladas, se detecta que la mediación no es percibida tan beneficiosa en aquellas dimensiones más vinculadas con el profesorado, ya que parece no repercutir tan positivamente en la impartición de la docencia del profesorado en las aulas y en las relaciones entre el alumnado y el profesorado. Sin duda, también se trataría de un aspecto mejorable, dado que la influencia de la mediación debe extenderse a todo el centro y no únicamente al alumnado.

Deteniéndonos en el *alumnado que ha acudido alguna vez a un proceso de mediación*, tan sólo un 17% ha utilizado el servicio de mediación en su centro, dato que llama la atención ya que son frecuentes –y naturales– los conflictos acontecidos en los centros educativos. Se señala, por otra parte, que los orígenes de los conflictos mediados son generalmente insultos, rumores y amenazas. Por tanto, podemos destacar que los aspectos positivos de la mediación percibidos por el alumnado están vinculados con la esfera de lo interpersonal, con la solución de los problemas cotidianos de convivencia, previniendo situaciones más graves como la violencia. Al respecto, cabe indicar que hay estudios que demuestran que la mediación escolar disminuye la agresividad (Jones, 2001) o la violencia verbal (Farell, Myer, & White, 2001).

Por otra parte y en cuanto a las razones por las que se recurre a la mediación destacan las personales, tales como solucionar un problema, hablar sobre un problema o evitar que se entere la familia. Asimismo, resulta destacable y como puntos fuertes que la mediación es considerada por este alumnado beneficiosa para la sociedad, la recomendarían a otras personas y volverían a utilizarla si tuvieran un problema para comprender mejor el punto de vista de los demás. Por otra parte, se detecta que según ellos y ellas la mediación no evita un castigo, ni permite mantener un problema en secreto ni mejorar la creatividad.

Finalmente, centrándonos en el *alumnado mediador*, se observa que sólo un 15% de la muestra son mediadores o mediadoras. En realidad, esta situación es la habitual en todos los centros educativos en los que existen equipos de mediación escolar configurados por grupos reducidos de entre 12-16 estudiantes. Lo que sí llama la atención es el escaso número de procesos de mediación en los que han participado, ya que se destaca como lo más frecuente un proceso o dos.

En cuanto a los orígenes del conflicto, se observa que coinciden con los señalados por el alumnado que ha acudido al servicio de mediación, con lo que estos vuelven a ser: insultos, rumores y amenazas.

Por otro lado, el motivo principal por el cual han sido mediadores o mediadoras se relaciona en mayor medida con la propuesta concreta de un/a profesor/a y por iniciativa propia, si bien tan sólo un 17% destaca que fueron convencidos o convencidas por otro mediador/a.

En general, estos mediadores y mediadoras valoran más favorablemente los beneficios de la mediación que a su propio perfil y papel, destacando como puntos fuertes aspectos tales como: la satisfacción de ser mediador/a; el aprendizaje de conocimientos que no se dan en otras asignaturas; la comprensión de las familias de su papel; la confianza de sus compañeros/as y la creencia de disponer de las características adecuadas para desempeñar su papel. Los beneficios que la mediación supone en las personas mediadoras también son destacados en otros estudios, como el de Cassinero y Lane-Garon (2006), centrado en cómo la mediación escolar mejora el clima del centro, radica las situaciones de violencia y desarrolla ciertas habilidades y percepciones, como la empatía, en el alumnado. El estudio señalado demuestra que, tras 87 casos mediados en un año, el clima del centro se ve favorecido y, sobre todo, se destaca el importante cambio observable en el alumnado mediador. Como avanzábamos en el marco teórico y hemos detectado en los datos empíricos, la mediación beneficia no sólo al clima del centro y a la resolución de conflictos, sino al propio alumnado mediador por las competencias que pueden aprenderse, más allá de lo adquirido en las asignaturas.

Los aspectos a mejorar según la percepción del alumnado mediador, por otra parte, son: la falta de sentirse valorados/as por el profesorado y su escasa participación en otras actividades para mejorar la convivencia en el centro.

En definitiva y realizando una síntesis general, se ha reflejado que la mediación escolar es considerada como ventajosa para el alumnado y como una oportunidad que les facilita gestionar y resolver sus propios conflictos. No obstante, también cabe indicar que los beneficios mayores son destacados por los usuarios y usuarias directos, es decir por el alumnado mediador o personas que acudieron a solucionar sus conflictos. Esta situación es comprensible, ya que quienes experimentan la mediación escolar en primera

persona son más capaces de detectar sus potencialidades educativas.

De cualquier modo, 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, no quisiéramos finalizar el texto sin 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, para lo cual una recomendación posible consistiría en llevar a cabo acciones formativas dirigidas a toda la comunidad educativa. Esta es, precisamente, una de las debilidades que más destacaríamos de nuestros resultados y, por tanto, un desafío en el que deberemos trabajar desde el ámbito educativo.

Por último, nos gustaría señalar que esta investigación está todavía en sus primeros momentos y únicamente se han podido avanzar algunos datos, si bien los resultados obtenidos hasta el momento ya ofrecen algunas fortalezas y debilidades de la mediación a partir de las opiniones, valoraciones y percepciones de un grupo de estudiantes de secundaria. Somos conscientes que se trata de un estudio de aproximación inicial al contexto y que para posteriores análisis deberemos ampliar la muestra y considerar las valoraciones de otros agentes de la comunidad educativa para contrastar con las opiniones del alumnado, realizando así un estudio más global y combinado para el análisis de dichas potencialidades educativas de la mediación.

## Referencias bibliográficas

- Andrés, S., & Barrios, A. (2006). El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9, 4(2), 311-332. Retrieved from <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?129>
- Bell, S.K., Coleman, J.C., Anderson, A., Whelan, J.P., & Wilder, C. (2000). The effectiveness of peer mediation in a low-SES rural elementary school. *Psychology in the Schools*, 37(6), 505-516. doi: 10.1002/1520-6807(200011)37:6<505::AID-PITS3>3.0.CO;2-5
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Paris: ESF.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro- Rosa Sensat.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Carbonell J. L. (1997). *Convivir es vivir. Programa de desarrollo de la convivencia en centros educativos de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Defensor del Menor.
- Cassinero, C., & 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., & Sharp, S. (1996). *Peer counselling in schools*. London: David Fulton. Publishers.
- Cowie, H., & Wallace, P. (2000). *Peer support in action. From standing to standing by*. Londres: Sage Publications.

- Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Retrieved from <http://www.defensordelpueblo.es/index.asp?destino=informes2.asp>
- Delors, J. (Coord.) (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: UNESCO/ Santillana.
- Díaz-Aguado, M.J. (Coord.) (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Farrell, A., Myer, A., & White, K. (2001). 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), 451-463. doi: 10.1207/S15374424JCCP3004\_02
- Fernández García, I. (2008). Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. *Bordón, 60*(4), 137-150.
- Gallardo, P. (2009). Educación ciudadana y convivencia democrática *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria, 16*, 119-133.
- García-Raga, L., & López, R. (2010). *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia: Universitat de València.
- García-Raga, L., & 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., & López, R. (2014). La convivencia escolar y la construcción de la ciudadanía: balance retrospectivo y desafíos de futuro. *Bordón. Revista de pedagogía, 66*(2), 93-106. doi: 10.13042/Bordon.2014.66206
- García-Raga, L., Martínez-Usarralde, M.J., & Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación, 24*(2), 207-217. doi: 10.1174/113564012804932092
- Harris, R.D. (2005). Unlocking the learning potential in peer mediation: an evaluation of peer mediation modelling and disputant learning. *Conflict Resolution Quarterly, 23*(2), 141-161. doi: 10.1002/crq.130
- Hendry, R. (2010). Mediation in Schools: Tapping the potential, *International Journal of School Disaffection, 7*(1), 26-32.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Curriculum, 27*, 9-27.
- Jares, X. R. (1996). *Construir la Paz. Cultura para la Paz*. Vigo: Xerais.
- Jares, X. R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Johnson, D.W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of Educational Research, 66*, 459-506. doi: 10.3102/00346543066004459
- Jones, T.S. (2001). *Evaluating your conflict resolution education program: a guide for educators and evaluators*. Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management.
- Karp, D. R., & Breslin, B. (2001). Restorative justice in school communities, *Youth & Society, 33*(2), 249-272. doi: 10.1177/0044118X01033002006
- Kmita, D. (1999). Pasado y futuro de la evaluación de los programas de resolución de conflictos escolares. En F. Brandoni (Ed.), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 275-300). Buenos Aires: Paidós.
- López, R. (Coord.) (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse...* Valencia: Universitat de València.
- Monjas, M<sup>a</sup>. I. (1996). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar (PEHIS)*. Madrid: CEPE.
- Moral, A., & 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., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (2009). *Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la Educación Secundaria Obligatoria. Avance de resultados*. Universidad Complutense de Madrid y el Ministerio de Educación.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid: Morata.
- Ortega, R. (1997). El proyecto Sevilla Anti-Violencia Escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista de Educación, 313*, 143-158.
- Pérez Pérez, C. (2007). Efectos de la aplicación de un programa de educación para la convivencia sobre el clima social del aula en un curso de 2º de ESO. *Revista de Educación, 343*, 503-529.
- Pérez de Gúzman, V. (2008). La mediación en los centros educativos: el educador social como mediador. *Bordón. Revista de pedagogía, 60*(4), 79-87.
- Pérez de Gúzman, V., Amador, L.V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria, 18*, 99-114.
- Ramos, M.J. (2010). La convivencia en un centro educativo: claves organizativas para su potenciación. *Avances en Supervisión Educativa, 12*. Retrieved from [http://www.adide.org/revista/index.php?option=com\\_content&task=view&id=340&Itemid=68](http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=340&Itemid=68)

- Schvarstein, L. (1999). La mediación escolar en contexto. En F. Brandoni (Ed.), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 177-207). Buenos Aires: Paidós.
- Smith, P. (2003). *Violence in schools. The response in Europe*. London: Routledge Falmer.
- Torrego, J.C., & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual de formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Trianes, M.V. (1996). *Educación y Competencia Social. Un programa en el aula*. Málaga: Aljibe.
- Uranga, M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.
- Tuvilla, J. (2004). *Cultura de paz: fundamentos y claves educativas*. Bilbao: Desclée.

## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

García-Raga, L., Chiva, I., Moral, A. & Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 28 203-215. DOI:10.7179/PSRI\_2016.28.15

## DIRECCIÓN DE LOS AUTORES

**Laura García Raga:** Universitat de València. E-mail: laura.garcia@uv.es

**Inmaculada Chiva Sanchis.** Universitat de València. E-Mail: Inmaculada.Chiva@uv.es

**Ana Moral Mora.** Universitat de València. E-mail: Ana.Moral@uv.es

**Genoveva Ramos Santana.** Universitat de València. E-mail: Genoveva.Ramos@uv.es

## PERFIL ACADÉMICO

**Laura García Raga:** Doctora en Pedagogía, profesora del Departamento Teoría de la Educación en la Universitat de València y Vicedecana en la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación. Ha desarrollado una trayectoria de investigación centrada en la temática de la convivencia y mediación escolar. En la actualidad es la investigadora principal del proyecto "Evaluación del impacto de los proyectos de mediación escolar en la mejora de la convivencia en los centros educativos", financiado por la Generalitat Valenciana y participa como docente en cursos de convivencia y mediación escolar dirigidos a profesorado de centros educativos de primaria y secundaria.

**Inmaculada Chiva Sanchis.** Profesora Contratada Doctora del Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universitat de València desde el año 2001. Doctora y Premio Extraordinario de doctorado en 2003 por la Universitat de València. Sus principales líneas de trabajo se han centrado en: evaluación de programas de formación ocupacional y continua, evaluación de programas de teleformación, estudios sobre la calidad de la Educación Primaria y Secundaria, formación e innovación docente, diseño de instrumentos y escalas para la investigación educativa.

**Ana Moral Mora.** Doctora en Pedagogía y Profesora asociada del Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universitat de València. Ha desarrollado una trayectoria de investigación centrada en la metodología de la evaluación educativa, siendo una de las principales líneas de trabajo la evaluación de programas de convivencia y mediación escolar.

**Genoveva Ramos Santana.** Profesora del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universitat de València y doctora en Diseño de Planes de Evaluación de Programas de Teleformación en la Empresa por esta misma universidad. Sus líneas de investigación se centran en la evaluación de programas y en el diseño de escalas de valoración del clima social aula en diferentes niveles educativos, del clima aprendizaje y de metodologías docentes. Asimismo lleva participando varios años en proyectos de innovación educativa centrados en el diseño e implementación de procedimientos de e-evaluación del aprendizaje de los estudiantes.

