

Formación para mediadores en habilidades comunicativas y emocionales para mejorar su intervención y prevenir el acoso escolar

Susana Avivar Cáceres^{*1}, María del Carmen Giménez Espert² & Vicente Javier Prado-Gascó¹.

Universidad de Valencia (España)¹
Universidad Europea de Valencia (España)²

*Contacto: savivar9@gmail.com

Resumen: Los programas de mediación entre iguales pueden ser un método muy eficaz para prevenir el acoso escolar (Boqué, 2014; Noaks & Noaks, 2006). Este estudio pretende demostrar cómo la formación en 4 habilidades psicológicas como la empatía, la asertividad, la escucha activa y la proactividad enriquecen las actuaciones de los mediadores para mejorar el clima de la escuela, ya que la educación emocional es esencial para encontrar el equilibrio entre la razón y la respuesta emocional (Lantieri, 2001). La formación se llevó a cabo en un colegio británico de Valencia (España) durante el segundo y tercer trimestre del curso 2015/2016 para los alumnos de secundaria. Se capacitó a 15 mediadores para el grupo experimental y se midió el clima de la escuela antes del entrenamiento y después de la evaluación de 10 mediaciones, utilizando un cuestionario de satisfacción tipo Likert de 5 niveles con 36 ítems en una muestra de 42 estudiantes de 11 a 15 años (N = 22) y control (N = 21). No sin antes haber obtenido los consentimientos necesarios de los padres y la comisión de ética universitaria. El grupo experimental mejoró significativamente su percepción del clima escolar (M = 3.96, SE = .046) que el control (M = 3.70, SE = .030, $t(40) = -4.58$, $p < 0.05$, $r = 0.99$). A pesar de tener una muestra pequeña y poco tiempo para desarrollar el programa, observamos cómo estas estrategias psicológicas mejoraron las intervenciones de los mediadores, tras las

que se consiguió un pequeño cambio en la percepción de los estudiantes sobre las relaciones que establecen con sus compañeros y profesores a más positivas y seguras. Este programa piloto nos guía a investigaciones más exhaustivas en el futuro.

Palabras Clave: Mediación, formación, asertividad, empatía, escucha activa.

Title: Training for peer mediators in Communicative and Emotional skills to improve their performances and prevent bullying in schools

Abstract: A Peer Mediation program can be a very effective method to prevent bullying (Boqué, 2014; Noaks & Noaks 2006). This study aims to prove how training in 4 psychological skills as Empathy, Assertiveness, Active listening and Proactivity enriches mediators' performances in order to improve the School's climate, as Emotional Education is essential to get a balance between reason and emotional response (Lantieri, 2001). The training was held in a British Secondary school in Valencia (Spain) during the Second and Third Term of 2015/2016. We trained 15 mediators for the experimental group and measured the school's climate before the training and after the evaluation of 10 mediations, using a questionnaire of 36 items with a 5-level Likert scale in a sample of 42 students aged from 11 to 15 years old, aleatory divided in experimental (N=22) and control (N=21). The necessary

consents from the school's parents and ethical university commission were obtained before recruiting the children. The experimental group improved its perception of the School's climate significantly ($M=3.96$, $SE=.046$) than control ($M=3.70$, $SE=.030$, $t(40)=-4.58$, $p<.05$, $r=0.99$). Despite only having a small sample and little time to develop the program, we saw how these psychological strategies aided the mediators' interventions to help

change the students' perceptions to a more positive and safer relationship with both peers and teachers at school, and we expect that this pilot program will lead to more thorough research.

Keywords: Peer mediation, training, assertiveness, empathy, active listening.

Una forma óptima de resolver conflictos que garantice el sistema de valores fundamental para la convivencia positiva de un colectivo es la mediación, que a través del diálogo, la negociación y la cooperación empodera a las personas implicadas a afrontar las situaciones adversas desde un enfoque democrático y comprensivo con la creación de espacios normalizados, como vienen a ser las asambleas, tutorías entre iguales, etc. (Torrego, 2013).

Taylor y Folberg (1996) definen la mediación como el proceso mediante el cual los participantes, asistidos por una o varias personas neutrales al conflicto, aíslan los problemas en disputa con el fin de hallar opciones, considerando otras alternativas, para llegar a un acuerdo consensuado que se ajuste a sus necesidades.

La mediación establece espacios de comunicación intermedios donde la creación compartida de significados ofrece una alternativa más positiva del conflicto (Boqué, 2014). Esta reconceptualización in situ del conflicto genera un nuevo marco de aprendizaje tanto para los implicados como para la persona que media.

En el ámbito educativo la mediación debe preservar este principio de volubilidad en el tiempo y defender las necesidades presentadas en un determinado momento con la flexibilidad de poder ser cambiadas (Arellano, 2008). De este modo, el objetivo primordial de la mediación no es juzgar las necesidades en sí que se presentan, sino "inculcar en los niños y jóvenes la motivación de crear un mundo más pacífico, lo cual trasciende al individuo en sí y a la propia institución escolar" (Burton y Dukes, 1990, p. 28).

El objeto clave de este trabajo está basado en dejar la mediación en manos de los propios alumnos, con el fin de que estos aprendan de forma significativa la forma en cómo pueden resolver sus propios asuntos, ya que "solo a través de las interacciones establecidas con los iguales mejoramos nuestra competencia social y somos capaces de negociar, crear normas y cuestionar lo injusto" (Torrego, 2013, p.14).

Para una mediación entre iguales de calidad es necesario entrenar a los propios estudiantes. Este entrenamiento debe estar abierto a toda la comunidad educativa y debe constar de dinámicas participativas y metodología socio-

afectiva que integre las principales bases del tratamiento interpersonal positivo como: la escucha activa, la asertividad y la empatía (Arellano, 2008).

No es posible entrenar a los mediadores sin antes haber comprendido el papel que juegan las emociones en la mediación. Según Goleman (1996), la inteligencia emocional consiste en poner distancia entre el estímulo y la manera de responder. Algo perfectamente útil para la mediación ya que debemos ser muy precavidos con la intencionalidad de nuestros mensajes, puesto que, como mediadores, estamos adoptando un papel neutro al conflicto. La inteligencia emocional tiene la capacidad de regular y canalizar nuestras reacciones emocionales para dar una respuesta efectiva. Por lo tanto se convierte en el *modus operandi* clave para nuestra formación de mediadores.

Tres de las capacidades implicadas en el establecimiento de una comunicación eficaz, teniendo en cuenta el estado emocional de los miembros implicados en un conflicto son: la asertividad, la escucha activa y la empatía. En el momento en el que los participantes cuentan lo que ha sucedido, buscar un equilibrio entre razón y emoción suele ser complicado. Por ello, como defiende Goleman (1996) es necesario una educación emocional previa que ayude a gestionar de forma adecuada el conflicto establecido sin anular o evitar su parte emocional en todo el proceso de interacción. La empatía se define como la capacidad de

ponernos en el lugar del otro, aunque, según Amador, Zamarripa y Berenice (2010) nunca debemos malinterpretar la comprensión del punto de vista del otro con estar de acuerdo o no.

Educar la capacidad empática, al igual que la asertividad y la escucha activa es un requisito fundamental para la buena praxis del mediador. De Armas, M. (2011) señala que:

La mediación está construida sobre la habilidad del mediador de escuchar las historias, los argumentos, los puntos de vista y las reflexiones de cada una de las partes, sobre el conflicto, para entender los mensajes que quiere transmitir y que se transmitan sin agresión. (p.20)

Estas habilidades comunicativas sumadas a las habilidades cognitivas y las emocionales hacen que el papel del mediador sea mucho más sólido, en el que los otros compañeros vean un claro ejemplo de solidaridad y confianza.

Método

Diseño

Dentro del programa de “One school, One Community” del colegio, creamos un programa de mediación durante el segundo y tercer trimestre del curso 2015/2016, con 23 estudiantes en edades comprendidas entre 12 y 17 años, de los que solo 15 voluntarios recibieron la formación de los cuatro talleres propuestos: asertividad, empatía, escucha activa y resolución de conflictos.

Se seleccionaron dos clases de cursos diferentes de manera aleatoria en la que una formó el grupo control (fueron mediados por los mediadores sin la formación específica) y la otra el grupo experimental (mediados por los 15 mediadores con la formación específica). A ambos se les pasó un cuestionario de satisfacción con el clima escolar dos veces, antes de que los mediadores recibieran la formación y posterior.

Participantes

Hemos trabajado con una muestra de 43 estudiantes de secundaria de un colegio británico de Valencia, en edades comprendidas entre los 12 y los 15 años.

El grupo que recibió el impacto de los mediadores formados (grupo experimental) es una clase de Year 10 (3º E.S.O.), compuesta por 10 chicos y 12 chicas de entre 14 y 15 años de edad.

La clase que recibió el tratamiento control pertenece a Year 8 (1º E.S.O.), formada por 9 chicos y 12 chicas de entre 12 y 13 años de edad.

Las clases se seleccionaron de forma aleatoria.

Para organizar el grupo de mediadores, se contó con el grupo de alumnos representantes del colegio llamados One School, One Community, quienes participan habitualmente en actividades solidarias organizadas por el Departamento de Pastoral. El grupo lo forman 25 estudiantes voluntarios de los cursos que van desde Year 8 hasta Year 13. El grupo de

mediadores que recibió la formación de forma voluntaria lo componen 9 chicas y 6 chicos.

Instrumentos

Para evaluar la satisfacción de los alumnos con respecto al clima escolar hemos construido un cuestionario tipo Likert con 36 ítems que miden la satisfacción escolar con respecto a: la relación establecida con los iguales; la relación establecida con el tutor/a y los profesores; y la percepción sobre el centro en sí.

Para la puntuación de nuestro cuestionario, también hemos empleado la escala Likert de 5 niveles, donde 5 es *Totalmente de acuerdo*, 4 es *De acuerdo*, 3 es *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, 2 es *En desacuerdo* y 1 es *Totalmente en desacuerdo*.

Para la construcción de los ítems, nos hemos basado en la selección de ciertos indicadores del *Index for Inclusion* relacionados con la gestión de las relaciones humanas, ya que asociamos la satisfacción percibida por los alumnos con la buena gestión de las relaciones establecidas por todos los miembros de la comunidad educativa.

Abajo indicamos los ítems de cada dimensión relacionados con los indicadores del Index a los que aludimos:

La relación establecida con los iguales:
“Todo el mundo se siente bienvenido”: ítems 10, 15, 22 y 27.
“Los niños se ayudan unos a otros”: ítems 3, 8, 12, 17, 23, 24, 30, 32 y 34.
“Se intenta eliminar el bullying (acoso escolar)”: ítems 7, 14, 18, 20, 35 y 36.

La relación establecida con el tutor y los profesores:

“Los profesionales y los niños se tratan con respeto unos a otros”: ítems 1 y 2.

“Los profesionales y los padres / cuidadores colaboran”: ítems 21 y 26.

“Las expectativas son elevadas para todos los niños”: ítem 6.

“Todos los niños son tratados por igual”: ítems 5, 11 y 13.

“El centro ayuda a los niños a sentirse bien consigo mismos”: ítems 16, 28, 31 y 33.

La percepción sobre el centro en sí:

“Las políticas del centro son coherentes con el bienestar y la protección de los niños”: ítems 4, 9, 19, 25 y 29.

Para la extracción de datos estadísticos realizamos 4 pruebas T, 2 para muestras relacionadas (control y experimental) y 2 para muestras independientes (pre-test y post-test).

Procedimiento

El proyecto se presentó al comité de estudiantes de *One School, One Community* del departamento de Pastoral, y a través del cual se reclamó a los estudiantes que quisieran participar en la formación de mediadores de forma voluntaria.

Se seleccionaron dos clases pertenecientes a los cursos Year 8 (21 alumnos) y Year 10 (22 alumnos), para convertirse en los sujetos-objeto de estudio, con los que los futuros mediadores iban a poner en práctica el aprendizaje llevado a cabo durante los talleres.

El programa comenzó con la cumplimentación del cuestionario de satisfacción con el clima escolar (pre-test). Desde la última semana de marzo se realizaron 4 talleres sobre técnicas de mediación a través del aprendizaje de 4 técnicas psicológicas: la asertividad, la empatía, la escucha activa y la resolución de conflictos. Cada taller constó de 1 hora de explicación y puesta en común de ideas, haciendo uso de la tecnología del aula (Prezzi, proyector y iPads) y una hora de role play. Tras la formación, se llevaron seguimientos de las mediaciones que se requirieron durante los meses de mayo a junio, que se realizaron durante los 50 minutos de la clase de “One School, One Community”.

Al final del curso escolar se pasó el mismo cuestionario (post-test), para comprobar las diferencias obtenidas en cuanto a satisfacción con el clima escolar.

Resultados

En base a los resultados observados parecen encontrarse diferencias estadísticamente significativas ($t_{gl}=-2.67_{21}$, $p=.01$) en la satisfacción con el clima escolar en el caso del grupo experimental, pero no en el grupo control ($t_{gl}=-1.69_{20}$, $p=.11$) al comparar las medias pre-test y post-test (Tabla 1).

Tabla 1. Medidas pre y post test en muestras relacionadas

	Media	SD	t	gl	Sig
Satisfaccion Pre Experimental	3.84	.29	-2.67	21	.01
Satisfaccion Post Experimental	3.96	.20			
Satisfaccion Pre_Control	3.66	.13	-1.69	20	.10
Satisfaccion Post_Control	3.71	.20			

Asímismo, se observaron diferencias estadísticamente significativas para la muestra experimental en la fase post-test ($M = 3.96$, $SE = .046$) con respecto al grupo control ($M = 3.70$, $SE = .030$, $t(34.82) = -4.58$, $p < .05$, $r = 0.99$) en la satisfacción con el clima. (Tabla 2)

Tabla 2. Medias Post training en muestras independientes

	Media	DS	t	gl	Sig
Post Control	3.71	.13	-4.58	34.82	.02
Post Experimental	3.96	.20			

Tras la formación en habilidades comunicativas y emocionales a mediadores escolares, se logra una mejora significativa en cuanto a la percepción del clima escolar, considerando que en su medida Post test en el grupo experimental haya habido niveles de significación por debajo de ($p < .05$).

En cuanto a los resultados de las pruebas T de dos muestras independientes, no asumimos varianzas iguales, aún habiendo diferencias significativas en el aumento de satisfacción en la media del grupo experimental (3.96) con

respecto a la media del grupo Control (3.71) tras la formación e intervención de los mediadores.

Discusión

A pesar de tener valores negativos en $t(34.82)$, -4.58 , la media de satisfacción del grupo experimental con respecto al grupo control en su medida post formación de mediadores ha aumentado de forma significativa $p = .02$. Así que podríamos deducir que el trabajo de las intervenciones de los mediadores formados en las 4 habilidades psicológicas planteadas ha podido tener un efecto positivo en la percepción de la satisfacción escolar, tal y como planteamos en nuestra hipótesis. Aunque tenemos que tener en cuenta que estos resultados pueden estar sesgados por el tamaño de la muestra, ya que es pequeño, y el sesgo social de conocer qué mediadores sí habían recibido formación y quiénes no. A pesar de este posible sesgo, el hecho de poner en práctica estrategias comunicativas y emocionales como la asertividad y la empatía, debe traer consigo, de cierta forma, una mejora en la forma en cómo se aproximan los unos a los otros. Trabajos sobre mediación entre iguales, como los llevados a cabo por Viana (2015), defienden que la mediación trabaja por la paz y devuelve los poderes a las propias personas, haciéndolas sentir mucho más seguras y confiadas, valorando de una forma más positiva las relaciones sociales. El clima escolar favorable puede estar o

no influido por la calidad de la comunicación establecida con los mediadores a la hora de gestionar un conflicto (Arellano, 2008). Muchos autores defienden que enseñar a los alumnos a que sepan mediar sus propios conflictos y que sepan cooperar en la resolución, refuerza su sistema de valores y los hace más autónomos. (Boqué, 2014). Esta autonomía puede ser un factor determinante a la hora de establecer nuevas relaciones personales y estar más abiertos a conocer y aprender de los demás. Por ello, la importancia de la apertura social es un factor clave para mirar las relaciones desde un punto de vista más positivo y saludable. El hecho de tener recursos cognitivos y emocionales para lidiar frente a los conflictos de forma pacífica y asertiva hará que la forma de establecer relaciones con los otros sea mucho más consciente y acorde con lo que queremos hacer en cada momento (Lederach, J. P., 1996).

En lo que respecta a la confección del propio cuestionario nuestra intención no fue valorar los constructos que miden el grado de inclusión en el centro, sino la observación de si el grado de acuerdo y/o desacuerdo con los ítems nos indicaba el grado de satisfacción del alumnado con la gestión de las relaciones personales establecidas, además de conocer el grado de acuerdo con las políticas del centro. La idea de haber creado un cuestionario específico para el centro fue clave para conseguir el consentimiento firmado del mismo, puesto que necesitábamos adaptar unos ítems a las

características del colegio y al tono con el que normalmente se trabaja en él. También al ser un colegio británico donde se habla y se estudia estrictamente en inglés, necesitábamos encontrar un tipo de cuestionario creado en lengua inglesa, pero destinado a una población española. Claro que, este mismo hecho, ha provocado que los constructos que se han aplicado no hayan pasado por los criterios de fiabilidad y validez pertinentes.

Esperamos poder mejorar el rigor y la validez en futuros trabajos de investigación siguiendo las mismas premisas que el actual.

Referencias

- Arellano, N. (2008). Violencia entre pares escolares (Bullying) y su abordaje a través de la mediación escolar y los sistemas de convivencia. *Revista informe de investigaciones educativas*, 26, 211-230.
- Boqué, M.C. (2014). Percepción de los estudiantes para maestro sobre la violencia escolar: una puerta de acceso a la mediación de conflictos en infantil y primaria. *Innovación educativa*, 24, 63-76.
- Burton, J.W. and Dukes, F. (1990). *Conflict: Readings in Management and Resolution*. New York: St. Martin's Press.
- Bush, G., & American, L. A. (2003). *The school buddy system: The practice of collaboration*. Chicago: American Library Association.

- Carpintero, H. (2003). La influencia de la escuela de Ginebra en la psicología española. *Revista de Historia de la Psicología*, 24(2), 255-271.
- Cremin, H. (2001). *Peer Mediation Training for Young People*. Bristol: Lucky Duck Publishing.
- Cowie, H. & Smith, P. (2010). *Peer support as a means of improving school safety and reducing bullying and violence*. En B. Doll, W. Pfohl & J. Yoon (2010) *Handbook of Youth Prevention Science* (p.177-193). London: Routledge.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Escámez, J. García, R. y Sales, A. (2002) *Claves educativas para escuelas no conflictivas*. Barcelona: Idea Books.
- Folberg, J. & Taylor, A. (1996). *La mediación: la Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Goleman, D (1996). La alfabetización emocional. En *La inteligencia emocional* (pp. 145-164). Barcelona: Kairós.
- Ibarrola-García, S. & Iriarte, C. (2013) La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado, revista de currículum y formación al profesorado*, 17(1), 367-384. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/567/56726350022.pdf>
- Johnson D. & Johnson R. (1996) Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools. A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 66(4), 459-506. Recuperado de <http://journals.sagepub.com>
- Lederach, J. P. (1996) *Mediación*. Gernika, España: Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoraruz. Recuperado de <https://www.gernikagogoratuz.org/>

Recibido: Enero, 2017 • Aceptado: Marzo, 2017