



**Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación**

**Trabajo fin de máster**

**PROPUESTA DE PROTOCOLO  
PARA EL EMPLEO DE MEDIACIÓN EN  
CONFLICTOS ESCOLARES**

**Presentado por:** Jaime Delgado Fernández

**Línea de investigación:** 1.6.5 Influencia educativa de los medios de comunicación

**Director/a:** Fernando López Hernández y José Manuel Hermosilla.

Girona  
10 de Diciembre de 2012  
Firmado por:

## AGRADECIMIENTOS

No podía empezar este trabajo sin agradecer el apoyo de todo el personal del Colegio Santa María, por dejarme realizar la investigación en su centro, agradecer su disposición y su ayuda. También agradecer a los alumnos que se mostraron voluntarios y se sometieron al cuestionario para indagar en los conflictos escolares.

No puedo dejar de nombrar a la profesora M<sup>o</sup> Rosa Mompío, Psicopedagoga del centro escolar, con una trayectoria y experiencia destacables, por su inestimable colaboración a la hora de realizar la validación de nuestro cuestionario.

Y un agradecimiento especial a Fernando López y José Manuel Hermosilla, directores del trabajo, por su dedicación, esfuerzo y su determinación para guiar durante todo el proceso de creación, investigación y desarrollo de este trabajo, agradecer sus horas dedicadas y su perseverancia, sin ellos este trabajo no hubiera sido posible; de nuevo, mis más sinceros agradecimientos.

## RESUMEN

Esta investigación refleja la realidad de la intervención de las nuevas tecnologías dentro de la convivencia de los alumnos para observar si está influyendo en el surgimiento de nuevos conflictos. ¿Cuál son estos nuevos conflictos? ¿Cuáles son las causas y consecuencias? ¿Cómo la escuela podría reducir estos problemas?

A partir de este pensamiento se ha realizado un trabajo analizando y estableciendo una relación entre los problemas ocurridos en el centro Santa María y la influencia de las redes sociales.

Para conseguir estos objetivos se trabajó con fuentes primarias como información de los representantes de la escuela y el claustro de profesores, encuestas a los alumnos, y sobre todo a partir de un registro de incidencias surgidas en el centro. La creación de nuestro propio cuestionario nos sirvió para poder analizar con más exactitud estas características de los conflictos del centro educativo.

La finalidad de crear un protocolo de actuación de conflictos escolares más la formación y concienciación del profesorado en este ámbito supone mejorar, y ayudar en la educación de todos los alumnos.

**Palabras clave:** Conflicto, investigación, educación, mediación, redes sociales, cyberbullying, intervención.

## ABSTRACT

This research reflects the reality of the intervention of new technologies within the coexistence of students to see if it is influencing the emergence of new conflicts. What are these new conflicts? What are the causes and consequences? How the school could reduce these problems?

From this thought has done work analyzing and establishing a relationship between the problems that occurred at Santa Maria school and the influence of social networks.

To achieve these objectives, we worked with primary sources such as information from representatives of the school and the faculty, student surveys, and especially from log incidents in the center. Creating our own questionnaire helped us to analyze more accurately these features of school conflicts.

The purpose of creating a protocol school conflicts over education and awareness of teachers in this area is improving, and assist in the education of all students.

**Keywords:** Conflict, research, education, mediation, social networking, cyberbullying, intervention.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS .....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Justificación.....	8
1.3. Objetivos .....	9
1.4. Hipótesis de trabajo.....	9
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Características de los conflictos a nivel escolar.....	10
2.2. Gestión de los conflictos en la escuela .....	11
2.3. Herramientas para la gestión de conflictos.....	14
2.4. Cyberbullying y las redes sociales.....	15
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1. Justificación de la metodología empleada .....	18
3.2. Instrumentos de captación de datos .....	18
3.2.1. Cuestionario.....	19
3.2.2. Población y muestra.....	20
3.2.3. Contexto de la muestra .....	21
3.3. Diseño del cuestionario .....	21
3.3.1. Prueba piloto.....	22
3.3.2. Cuestionario: Diseño y fiabilidad .....	22
3.3.3. Cuestionario definitivo.....	26
3.4. Registro de Conflictos .....	26
4. RESULTADOS .....	27
4.1. Análisis del cuestionario .....	27
4.1.1. Grado de convivencia familiar .....	27
4.1.2. Grado de convivencia escolar .....	29
4.1.3. Causas e incidencias de conflictos.....	31
4.1.4. Grado de influencia de las redes sociales en la convivencia escolar.....	32
4.2. Resultado y análisis del registro de conflictos .....	34

---

5.	PROPUESTA PRÁCTICA.....	37
5.1.	Protocolo de Mediación Escolar .....	37
5.2.	Alumnos como mediadores escolares .....	41
6.	CONCLUSIONES.....	43
6.1.	Conclusiones.....	43
6.2.	Objetivos .....	44
6.3.	Hipótesis .....	45
6.4.	Recomendaciones.....	46
6.5.	Trabajo futuro.....	48
	Formar a los docentes del centro Santa María sobre mediación .....	48
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
8.	APÉNDICES.....	52
	Apéndice I. Cuestionario .....	52
	Apéndice II. Documentos del Protocolo de Mediación .....	58
	Apéndice III. Impreso Registro de Conflictos del colegio .....	73
	Apéndice IV. Análisis de resultados y gráficas del cuestionario.....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Ilustración 1. El conflicto, un instante en la vida (Nadal, A., Vives, M., Capella, C. 2008). .....	12
Tabla 1. Formación de conductas proactivas de la resolución de conflictos. ....	13
Tabla 2. Formación de conductas reactivas de la resolución de conflictos .....	13
Tabla 3. Tabla de características del cuestionario dirigido a los alumnos .....	22
Gráfico 1. Gráfico tiempo que pasan los alumnos con sus padres en actividades de ocio.....	27
Gráfico 2. Referente a la frecuencia de hablar con sus familiares los problemas que tienen....	28
Gráfico 3. Gráfico referente a los motivos más frecuentes de conflictos familiares .....	29
Gráfico 4. Gráfico referente al ambiente que tienen los alumnos en el centro escolar. ....	30
Gráfico 5. Gráfico referente al tipo de manifestación de conflictos hacia otro compañero.....	30
Gráfico 6. Gráfico referente a la frecuencia de comportamientos violentos en la red hacia compañeros de clase o centro.....	31
Gráfico 7. Gráfico sobre la frecuencia de hablar mal de una persona por las redes sociales..	32
Gráfico 8. Gráfico referente a si se piensa que se han realizado suficientes actividades para prevenir los conflictos. ....	33
Gráfico 9. Gráfico referente a la opinión sobre aumento de conflictos en el centro escolar. ...	33
Gráfico 10. Gráfico referente a la posibilidad de nuevos conflictos al conocer las opiniones de los demás por las redes sociales. ....	34
Tabla 4. Personas que intervienen en las situaciones de conflicto. ....	35
Tabla 5. Ubicación de situaciones de conflicto. ....	35
Tabla 6. Tipos de conflictos en la escuela y las situaciones que los originan.....	36

## 1. INTRODUCCIÓN

**Toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela es una organización y como tal su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto. (Johnson, 1972; Ovejero, 1989).**

Desde siempre los conflictos en la escuela han existido, de una manera u otra, por esa razón es necesario crear una “filosofía de convivencia”, que aprenda a encararlos sin negar su presencia, que aprendamos de los conflictos sin pretender su inexistencia. Hemos observado que se está dando un cambio en el tipo de problemas y en la trascendencia de los mismos en las últimas décadas, lo más probable debido a los cambios que está sufriendo la sociedad, la escuela y el sistema educativo, las nuevas tecnologías y un sistema de valores cada vez más inexistente.

Pero, ¿han cambiado los tipos de conflictos escolares? Escuchamos que existen muchos conflictos donde los alumnos se acosan, mediante nuevos medios como son las redes sociales o a través de los teléfonos móviles. Esta característica de información instantánea y accesible para todos los alumnos, unida al difícil control por parte de los docentes y las familias lleva a preguntarnos y estudiar cómo se podría mejorar esta convivencia, siempre difícil entre alumnos.

Es interesante ver que el mundo de la tecnología es tan productivo y fructífero para la mayoría de las cosas, pero puede llegar a estar relacionado con los nuevos modelos de acoso escolar y distanciarse del bien común de las nuevas generaciones. Esta oportunidad de realizar este estudio en este campo y poder buscar mejoras en el proceso educativo de la persona nos pareció muy motivadora.

En el contexto escolar nos encontramos diferentes tipos de conflictos, los docentes nunca estamos lo suficientemente preparados para abordar todos los problemas de la convivencia en la escuela, por eso pensamos que es importante proporcionar formación sobre herramientas para la mediación y negociación en conflictos, para posteriormente enseñar a los alumnos a aprender y saber actuar con el objetivo de mejorar la convivencia.

### 1.1. Planteamiento del problema

Buscar la adaptación del sistema educativo a los tiempos que vivimos es uno de los retos más importantes hoy en día. Las nuevas tecnologías como herramientas para realizar este paso son esenciales, pero ¿toda esta implantación tecnológica beneficia a todos los sectores de nuestros alumnos? ¿Existen nuevos problemas en la convivencia escolar a partir de este cambio?

En este mundo de las redes sociales, tan interiorizado en los alumnos de esta generación y puede que tan alejado de los docentes, donde la posible brecha digital sea un obstáculo importante. Es ahí donde nuestra investigación va más allá y busca obtener información sobre la influencia de estos nuevos medios de comunicación en los conflictos escolares. ¿Es posible que se estén creando nuevos tipos de conflictos?

En este trabajo nos centramos en realizar una investigación- acción sobre el conflicto escolar analizando todo el contexto social y del centro. Es por este motivo, que se realizaría un proyecto de mediación para los docentes donde intervendrían estos aspectos:

- Investigación sobre la influencia de las redes sociales en los conflictos escolares.
- Ayudar en la formación de conflictos y mediación de los docentes.
- Diseñar un protocolo de actuación.
- Crear propuestas de mejora para tratar de mejorar la convivencia y relaciones escolares.

### 1.2. Justificación

En esta era digital donde nuestros alumnos están acostumbrados a convivir con la tecnología, nos preguntamos si nuestro sistema educativo sabe enfrentarse a las nuevas causas de conflictos en la escuela producidas por las redes sociales.

Analizar y estudiar este fenómeno en la escuela Santa María es la base de nuestro trabajo. Pensamos que la investigación de estos procesos nos ayudará a comprender, más profundamente, cuál son los problemas más frecuentes en la familia escolar del centro Santa María, y la influencia de la comunicación entre estudiantes mediante redes sociales para observar si puede aumentar el número de conflictos en el colegio.

---

¿Qué motivo nos mueve a ello? Pensamos en la necesidad de conseguir un lugar propicio y ambiente de colaboración entre toda la comunidad escolar con el fin de lograr alcanzar el éxito educativo, tanto académico, pero sobre todo personal.

### **1.3. Objetivos**

El objetivo general de este trabajo es identificar conflictos en el uso de las redes sociales en el aula y realizar un protocolo de mediación en la escuela Santa María. Este objetivo general lo podemos descomponer en los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar el nivel de influencia de las redes sociales en los conflictos
2. Identificar las dificultades que se pueden establecer en las relaciones escolares.
3. Diseñar un protocolo de mediación dentro del Centro.

### **1.4. Hipótesis de trabajo**

Además de los objetivos arriba expuestos, este trabajo pretende estudiar las siguientes hipótesis:

1. La utilización por parte de los alumnos de las redes sociales aumentan los conflictos escolares entre estudiantes.
2. Los padres tienen poco control de la vida privada de sus hijos que exponen en las redes sociales, falta de comunicación padres-hijos.
3. Los alumnos carecen de formación escolar sobre temas tan actuales como la privacidad en las redes sociales.

## 2. MARCO TEÓRICO

Esta realización del trabajo debe tener presente que el conflicto es inevitable en los grupos humanos y grupos de socialización, y los conflictos escolares no son una excepción. Pero como comenta (Johnson, 1978) “el conflicto escolar no solo es inevitable sino que incluso es necesario para combatir la rutina escolar y así facilitar el progreso en la escuela”.

Pues tomando un caso particular, como es el de una escuela concertada, donde se ha detectado el aumento de conflictos en la escuela, investigamos que influencia tienen las redes sociales en este hecho.

### 2.1. Características de los conflictos a nivel escolar

Los docentes cada vez están mejor preparados para realizar sus materias académicas. Sus estudios son más amplios sobre los conocimientos que debe impartir en sus aulas, pero cada vez más, entendemos que los responsables de la enseñanza no tienen el control absoluto sobre el aprendizaje de los alumnos.

Por si fuera poco, los problemas que surgen en las aulas siempre son diferentes, van saliendo conflictos nuevos, a la vez que va cambiando el sistema educativo. Esto crea una incertidumbre y nuevos retos bien distintos de realizar las clases académicas. Estos comportamientos y actitudes de los estudiantes hacen cambiar los planes de los profesores sobre cómo afrontar el trabajo en el aula. Los problemas de todo ser social, emociones, afecto, etc., se entrelazan en el transcurso de la vida de los centros y de las aulas, y no siempre estamos preparados para ellos. En referencia a esta información, la autora (Ortega, R. y colaboradores pp.13-15 (1998)) nos comenta que con frecuencia ni siquiera podemos detectarlos con claridad. Es necesario tener una perspectiva amplia, que admita la participación de diferentes factores, como es el contexto familiar y escolar, para abordar los nuevos problemas que presenta la convivencia en las aulas y en los centros. Es importante estar abiertos a todos los contextos que puedan influir en convivencia escolar. Cada persona, como ser singular e único, tiene sus características que nos debe hacer abrir nuestras miras para la detección de estos problemas. Cada vez se va tornando más importante la atención al factor de las tecnologías (TIC), en el que

tiene lugar la enseñanza y el aprendizaje, como ámbito específico en que se realizan las nuevas actividades.

La convivencia escolar es el proceso diario donde se relacionan los miembros de una comunidad escolar. El planteamiento de la investigación realizada por el Ministerio de Educación - Gobierno de Chile, pp.2-5 (2010) nos relata que esta convivencia no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa. Las distintas dimensiones de la vida cotidiana que tienen lugar en una institución escolar dan cuerpo a aquello que llamamos convivencia escolar.

La definición del autor (Palomino Berrios, L. pp.7-10 (2012)) explica perfectamente nuestro significado de la convivencia escolar. Nos dice que la convivencia consiste en gran medida en compartir, y a compartir se aprende. A compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano. Y ese aprendizaje tiene lugar en gran medida en la experiencia escolar.

Un lugar propicio, en que los alumnos y alumnas pueden desarrollar hábitos tales como el debate respetuoso, el uso del diálogo para resolver discrepancias y la asignación de responsabilidades para enfrentar proyectos comunes, sin duda es la escuela.

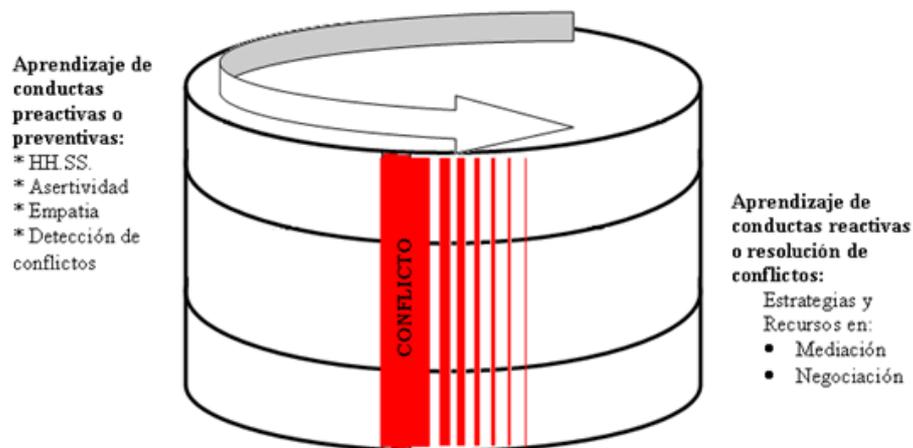
## 2.2. Gestión de los conflictos en la escuela.

San Martín (2003, pp. 42-47) hace referencia a un modelo de gestión de conflictos en el ámbito escolar que remite, en primera instancia, a pensar en dos palabras clave: **conflicto** y **modelo de la gestión** de los conflictos.

Nadal, A., Vives, M., Capella, C. (2008, pp. 203-224) nos define el conflicto como algo inevitable y, aunque no lo parezca, necesario para el crecimiento personal y social. La ilustración 1 propuesta por el autor representa el conflicto como un momento en la vida de la persona que modifica la personalidad sustancialmente, donde se aprenden una serie de habilidades antes y después del conflicto que ayuda a desarrollarse como

persona. El autor explica cómo dividir en dos momentos, el paso para convertir un conflicto en un elemento de crecimiento:

- Antes del conflicto (Actuaciones preactivas) (parte izquierda de la ilustración). Enseñar estrategias para saber cómo responder al conflicto.
- Después del conflicto (Actuaciones reactivas) (parte derecha de la ilustración). caso de una respuesta no adecuada al conflicto, enseñar herramientas para solventarlos de la mejor manera posible, con la finalidad de aprender de ellos.



**Ilustración 1: El conflicto, un instante en la vida (Nadal, A., Vives, M., Capella, C. 2008)**

Tal y como nos presenta el autor de la propuesta, en todo proceso, y la convivencia es un proceso, hay momentos en los que no se cumplen los objetivos deseados y las cosas van mal.

En la definición del autor de conflicto como los problemas de la convivencia, hay que destacar la relevancia de los procesos anteriores y posteriores al conflicto para que se creen confluencias entre las actitudes de los sujetos en conflicto, para alcanzar el entendimiento y comprensión, la resolución de problemas y la mejora de las relaciones, y así prevenir que el conflicto pueda acabar o degenerar en violencia.

Debemos saber que los planes de convivencia no tienen que intentar eliminar los conflictos, sino que hemos de encontrar caminos para conseguir extraer la parte constructiva y pedagógica de ellos. Para conseguir esto, necesitamos cambios en actitud y manera de pensar de todos las personas implicadas en el proceso. Necesitan de formación de mano de los componentes de la comunidad educativa. De forma

esquemática, observamos propuestas de trabajo realizadas por el autor Nadal, A., Vives, M., Capella, C. (2008, pp. 203-224) que pensamos que enseñan clara y explícitamente cómo preparar a la comunidad educativa para esta labor. La Tabla 1 (Previas al conflicto) y la Tabla 2(Posterior al conflicto).

Equipo Directivo	Docentes	Alumnos	Familia
1.- Revisión de los documentos de centro. 2.- Habilidades comunicativas (haciendo hincapié en la empatía y asertividad). 3.- Conceptos, técnicas de detección y prevención de conflictos en el centro (padres, profesores, personal no docente). 4.- Formación en la: Negociación. Mediación.	1.- Revisión y adaptación de la documentación de aula. 2.-Conceptualización, técnicas de detección y prevención de conflictos en el aula. 3.- Conceptos, técnicas y procedimientos en Competencia Social y procesos de comunicación emética y asertiva. 4.- Procedimientos didácticos para trabajarla Competencia Social con los alumnos 5.- Procedimientos y técnicas para la confección y aplicación del PAT. 6.-Formación en la: Negociación.	1.- Competencia Social: Conocimiento de las emociones. Control de emociones. Conducta asertiva. Cooperación. Comunicación eficaz. 2.- Formación en: Alumno Negociador. Alumno Mediador. Los conceptos que se presentan no están aislados si no, contrariamente, están muy interconectados. No obstante se cree que antes de entrar en la Negociación y la Medicación, es necesario haber trabajado la Competencia Social.	1.-Escuela de padres. Control de emociones. Conducta asertiva. Cooperación. Comunicación eficaz. 2.-Competencias parentales: Gestión de las normas en el hogar. Clima familiar. A demandar ayuda cuando la familia se ve desbordada. 3.- Formación en la: Negociación. Mediación.

**Tabla1. Formación de conductas proactivas de la resolución de conflictos.**

Equipo Directivo	Docentes	Alumnos	Familia
1.- Procesos de Negociación. 2.- Procesos de Mediación. 3.- Gestión de conflictos con fines educativos. 4.- Conocimiento y creación de redes de ayuda en Resolución de conflictos	1.- Procesos de Negociación. 2.- Procesos de Mediación. 3.- Gestión de conflictos con fines educativos. 4.- Conocimiento de redes de ayuda en Resolución de conflictos	1.- Procesos de Negociación. 2.- Procesos de Mediación Los conceptos que se presentan no están aislados sino contrariamente, están muy interconectados. No obstante se cree que	1.- Procesos de Negociación. 2.- Procesos de Mediación

		antes de entrar en la Negociación y la Mediación, es necesario haber trabajado la Competencia Social.	
--	--	---	--

**Tabla2. Formación de conductas reactivas de la resolución de conflictos.**

### 2.3. Herramientas para la gestión de conflictos.

Desde hace años, los problemas encontrados en los colegios se han intentado resolver de muy diversas maneras. Desde la ocultación de muchos altercados por parte de escuelas para no empañar su imagen delante de los padres, la utilización de mano dura y castigos excesivos, a la intención de aplicar medidas igualitarias para mediar entre los alumnos.

En estos tiempos, hablamos de la mediación como una de las herramientas más adecuadas para la resolución de conflictos. Considerando los aspectos de convivencia en el campo educativo, analizar la situación del problema, estudiar la actitud de los implicados e impartir igualdad desde un lado neutral sin influencia alguna sobre la gestión a realizar.

Estudiando la índole que hemos encontrado en la escuela Santa María, referentes sobre todo a problemas relacionados con las redes sociales entre alumnos, resaltamos aún más la realización de una mediación para la resolución de los conflictos escolares. Importante es tener el concepto de mediación claro y patente. Con esta finalidad mostramos las principales características:

1.- La mediación cubre la necesidad de resolver conflictos y mantener el buen ambiente de convivencia. Es un proceso de comunicación respetuosa entre personas que han tenido un conflicto y mediante una o varias personas que hacen la función de mediadoras, intentan encontrar una solución a sus problemas de convivencia.

2.- Los mediadores no pueden dar opiniones ni soluciones, no es su función, sino han de ayudar a que los mediados encuentren estas soluciones.

3.- Acceso voluntario a la mediación. Deben acudir de voluntad propia, aunque puede ser sugerido, no debe ser impuesto.

4.- Confidencialidad en todo el proceso. Todo lo hablado por todas las partes no se puede difundir por ninguna de las partes.

5.- Existen conflictos no aptos para la mediación. Conflictos con violencia por parte de una de las personas hacia la otra, necesitan otras actuaciones. Derivar a otros órganos competentes del centro escolar, para la resolución de conflictos de esta índole (Dirección, jefatura de estudios...)

6.- Acceso a la mediación a toda la familia de la educación. No solo es exclusiva de los alumnos. Los profesores, familia de los alumnos y personal no docente puede beneficiarse de esta herramienta.

7.- Es conveniente que este programa de mediación quede recogido en los documentos oficiales de Funcionamiento del centro.

8.- Seguimiento y evaluación del servicio de mediación. Valoración de las acciones llevadas a cabo y estudio de sus resultados.

9.- Difusión y publicidad de esta herramienta a toda la comunidad educativa.

La mediación, sus fundamentos y aplicaciones en educación, como todo un proceso, creemos que es una de las herramientas más útiles para afrontar los enfrentamientos y problemas de convivencia social, y particularmente los conflictos en el campo educativo.

La metodología en el proceso de mediación se encamina esencialmente, al acercamiento de las partes en conflicto, buscando puntos en común que encuentren intereses mutuos donde no se excluyan los de ninguna de las dos partes. La parcialidad del mediador es fundamental para la confianza de los participantes.

En términos generales, la mediación en educación es una herramienta para fomentar la incorporación de las personas de la mejor manera a la convivencia dentro de la comunidad educativa, como recurso didáctico-pedagógico o marco de referencia para los participantes.

## **2.4. Ciberbullying y las redes sociales**

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han supuesto una perfecta herramienta para mejorar la tarea educativa, en un mundo donde la tecnología avanza a pasos agigantados, pero por otra parte, sin proponérselo, han promovido una

nueva manera de acoso, provocaciones e intimidación entre chicos en la etapa de la adolescencia conocida como cyberbullying. Este término, referenciado junto a nuestro estudio escolar, se podría definir como el acoso entre alumnos de una escuela a través de las nuevas tecnologías, las TIC<sup>1</sup>. Utilizar estas herramientas con finalidad de acosar a otro compañero para producir una desestabilización emocional en esta persona. El autor (Smith et al., 2008) hace referencia explicando que se trata de “una conducta agresiva e intencional que se repite de forma frecuente en el tiempo mediante el uso, por un individuo o grupo, de dispositivos electrónicos sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente”. Las características del cyberbullying las podríamos resumir en:

- La utilización de las nuevas tecnologías para realizar los actos de agresión, implica que la identidad del agresor puede ser anónima, y que la indefensión de la víctima sea mayor. Poder tomar roles distintos a los propios, participar como una persona en la sombra y no reparar directamente en el perjuicio o mal realizado, transforman al cyberbullying en un serio problema.
- La inmediatez y su gran difusión. Se convierte en un medio de difusión que alcanza una gran cantidad de destinatarios, con una velocidad, que anteriormente era impensable.
- El sentimiento de seguridad de la persona acosada disminuye al sentirse vulnerable en cualquier sitio y momento. La posibilidad de poder recibir acoso por diferentes vías, como son móvil, internet, aumenta el carácter más público que las agresiones tradicionales.

A parte de estas características, existen referencias sobre estas definiciones como la descrita por (Kowalski y Limber, 2007; Olweus, 1993) que comenta que “los criterios que caracterizan este tipo de conducta violenta son, al igual que en las formas tradicionales de acoso escolar, la intencionalidad, la repetición de la conducta dañina y el desequilibrio de poder entre de poder entre el agresor y la víctima”. Siempre la razón de repetición y premeditado y deliberado por parte del agresor existe en el acoso.

Otro aspecto es considerar la definición de cyberbullying como “una nueva modalidad o subtipo del bullying” (Campbell, 2005), el uso de medios electrónicos para acometer las agresiones hace que este tipo de acoso tenga unas características distintas y propias. Nos comenta el autor que el anonimato del agresor, la mayoría de las veces, utiliza

---

<sup>1</sup> TIC es el nombre que recibe las Tecnologías de la información y comunicación.

pseudónimos o nombres falsos para acosar a la víctima. Eso permite que su identidad este encubierta, y facilite sus actos. La explicación de “La ocultación de la identidad facilita, por una parte, la agresión e impunidad del agresor y, por otra, aumenta el potencial de indefensión de la víctima” (Monks et al., 2009; Smith, 2006) refleja a la perfección este sentimiento.

También, al hilo de las características de ciberbullying explicadas anteriormente sobre la inmediatez y su gran difusión, el autor (Bickham y Rich, 2009; Huesmann, 2007) comenta que “las agresiones electrónicas pueden difundirse muy rápidamente a un gran número de personas, que, a su vez, pueden reproducirlas y reenviarlas un número indefinido de veces”. Este aspecto, permite que la persona perjudicada, en todo momento, puede ser víctima de agresiones en cualquier sitio de la red (programas de mensajería instantánea, salas de chat, páginas web) (McKenna, 2007).

A partir de estas definiciones, intentar discernir sobre qué tipo de agresiones existen, el autor Willard (2006, 2007) propone una clasificación de las mismas según la conducta realizada por el agresor. Comenta que las principales categorías son: hostigamiento (envío y difusión de mensajes ofensivos o vulgares), persecución (envío de mensajes amenazantes), denigración (difusión de rumores sobre la víctima), violación de la intimidad (difusión de secretos o imágenes de la víctima), exclusión social (exclusión deliberada de la víctima de grupos en la red) y suplantación de la identidad (envío de mensajes maliciosos haciéndose pasar por la víctima).

### **Manifestaciones del Ciberbullying**

La manifestación del ciberbullying puede reflejarse de maneras muy diferentes, dependiendo siempre de la imaginación, ocurrencias y dotes del acosador mediante las nuevas tecnologías. Las más utilizadas y repetidos que hemos detectado son los siguientes:

Publicar en la red información confidencial, imágenes delicadas con el fin de perjudicar su persona en el entorno de la sociedad donde se mueve. Muchas veces la información o imágenes no son reales y son datos para humillar a la víctima.

Suplantar la identidad en redes sociales con el nombre del acosado, mostrando información no veraz sobre datos íntimos, confesiones, testimonios personales para perjudicar su imagen.

Participar en foros o chats con la identidad de la víctima, mostrando mensajes ofensivos y vejatorios a otras personas, para crear enemigos y reacciones negativas hacia la persona que ha sido suplantada su identidad.

Estorbar a la víctima induciendo a una sensación amenazante mediante la emisión de mensajes ofensivos por internet o móvil.

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este apartado describe las herramientas utilizadas en el transcurso de la investigación: registro de conflictos y el cuestionario. Se especifica la selección de los instrumentos para el trabajo, cómo se realiza el cuestionario y el registro y sus finalidades para la investigación. Qué preparación se ha llevado a cabo para la elección de las muestras, y un estudio con las características y relación entre las preguntas analizadas y la población encuestada. A través de una tabla, se podrá observar de una manera más estructurada las características del cuestionario para su posterior estudio por parte de expertos sobre su fiabilidad.

#### **3.1. Justificación de la metodología empleada**

Pensamos que la utilización del registro de conflictos nos ayudaría a recopilar una base de datos útil para conflictos que se pueden reproducir, nos den información sobre conflictos iguales o parecidos para poder atacarlos de una manera ya contrastada y con cierto índice de acierto.

El cuestionario lo utilizamos para obtener los datos referentes a la convivencia escolar, valorando la opinión de los estudiantes sobre los conflictos en el centro.

En segundo lugar, para analizar los problemas existentes en el centro escolar en concreto, se realizó un análisis de la documentación realizada por el equipo docente, en busca de esclarecer las causas de conflictos.

#### **3.2. Instrumentos de captación de datos**

Teniendo en cuenta que tenemos la opción de realizar nuestra investigación con una muestra óptima, debido a nuestro acceso a los datos directamente en la escuela, la decisión para elegir los métodos de captación de datos se estudió a partir de las

particularidades del objeto de nuestro estudio. La elección fue: el registro de conflictos y el cuestionario.

El **cuestionario** se creó con el objetivo de observar las causas de los conflictos que están surgiendo en la escuela, los actores, consecuencias y motivaciones que las producen, y observar que influencia tienen las redes sociales en ellos. Fue diseñado para investigar los alumnos de educación secundaria.

El segundo método de recogida de datos, el **registro de conflictos**, base de datos creada por la escuela, que guarda la información básica de todos los eventos que surgen durante el periodo escolar, nos daría una visión de los problemas más comunes en la escuela, nos serviría para conocer qué soluciones pondríamos en marcha para fomentar la intervención en la mediación con el objetivo de mejorar el ambiente escolar.

La función de estos métodos de recogida de datos, es encontrar el más amplio rango de respuestas de los alumnos de la escuela, obteniendo las perspectivas de estudiantes pero también de docentes y hechos reales a partir del historial de conflictos del colegio. En el momento que tenemos toda la información, se extraerán las conclusiones y se propondrá el proyecto de cómo intervenir en los conflictos, como mediar y apoyar para la mejora de la convivencia escolar en el proceso de educación.

### 3.2.1. Cuestionario

El cuestionario debe permitir conocer el punto de vista de los estudiantes del centro sobre los conflictos y relaciones interpersonales que surgen en la escuela. Como lo ven ellos y cuál es su opinión formada.

Para ello, realizamos la investigación de acuerdo a tres aspectos en este ámbito:

- Conocimiento general sobre su convivencia familiar.
- Grado de relaciones personales y clima de convivencia en la escuela.
- Conocimiento sobre el trato de los problemas y tipos de conflictos, influencia de las redes sociales, sus principales causas y formas de solucionar.

Hemos elaborado el cuestionario, basándonos en contenido de preguntas de cuestionarios elaborados anteriormente por los autores, Ortega y del Rey, Gómez-Bahillo, Ortega y Ortega, Fernández. Igualmente, las preguntas tomadas de estos

autores han sido modificadas en su totalidad, y aportando preguntas de creación propia (ítems 3, 4, 5, 7, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 25 y 30).

Se optó por incluir preguntas de tipo:

- a) Cerradas: Se eligieron por su facilidad de contestación. Las respuestas están preestablecidas y no requieren trabajo de codificación por parte del investigador.
- b) Respuestas Múltiples: Elegidas con el objetivo de conocer la opinión de los alumnos, ofreciendo orientaciones claras de los temas a investigar, obteniendo conclusiones de los encuestados más personales y con mayor rigor expresando tu punto de vista, sin mostrar influencia del investigador.

Para mejorar la realización del cuestionario, se optó por organizar las cuestiones en bloques (cada bloque referente a un aspecto o tema) para la mejor comprensión de las preguntas y mantener un orden lógico, para una fácil estructura para el entrevistado. Finalmente, el cuestionario tuvo una extensión de 30 preguntas y se estimó que el tiempo para su realización se situaba aproximadamente en los 20 minutos.

### **3.2.1.1. Propósitos del cuestionario**

Los propósitos que se alcanzan con este cuestionario reflejan aspectos de los estudiantes como los de analizar la opinión que tienen los alumnos sobre su ambiente familiar, averiguar el conocimiento que tienen los alumnos acerca de las relaciones escolares. También busca estudiar los tipos de conflictos y las causas que verdaderamente hacen surgir estos problemas y poder examinar si entre las causas más repetitivas de estos conflictos existe algún tipo de correlación entre las redes sociales y grado de creación de conflictos.

### **3.2.2. Población y muestra**

La población de esta investigación está formada por los alumnos del centro escolar Santa María. Para el desarrollo de la investigación determinamos emprar una muestra representativa formada por 50 estudiantes, seleccionados equitativamente pertenecientes a los 4 cursos de educación secundaria. La elección se hizo manteniendo

igualdad de sexos de los participantes, referente a masculino y femenino. Gracias a la cooperación de la comunidad escolar se pudo conseguir la voluntariedad del estudio.

### **3.2.3. Contexto de la muestra**

Vamos a contextualizar nuestra investigación describiendo algunas características del centro, para hacer más fácil su comprensión. Nuestro estudio se basa en una muestra de individuos del Colegio Santa María.

Este colegio tiene como Titular a la Congregación de los Hijos de la Sagrada Familia. Fundamentan su acción educativa en la concepción cristiana de la persona y participa de la misión evangelizadora de la Iglesia Católica según el espíritu de San Josep Manyanet.

El centro está situado en el centro de la población, Es una escuela concertada de dos líneas, da servicio en las etapas de educación infantil, primaria y secundaria. Los datos nos indican que la mayoría de los estudiantes de la escuela son de la propia ciudad, principalmente de los barrios colindantes al centro escolar. Pero en los últimos años se han ido incorporando alumnos de diferentes poblaciones y barrios. El baremo sobre el nivel cultural de las familias del centro es de nivel medio.

Utiliza una metodología abierta y flexible que garantice la fidelidad de los principios pedagógicos fundamentales y a su constante actualización.

Emplean una pedagogía activa, en la cual el alumno sea el protagonista de su propio aprendizaje, favoreciendo su iniciativa, interés, motivación y espontaneidad. Uno de sus objetivos es conseguir una cultura del corazón y el intelecto.

### **3.3. Diseño del cuestionario**

En esta sección se explica cómo se ha realizado todo el proceso para crear, diseñar y preparar el cuestionario como instrumento de recogida de datos. Se ha diseñado las preguntas ayudados de una persona experta para conseguir información sobre los alumnos lo más ajustada posible. A través de una prueba piloto y una prueba de fiabilidad, conseguimos datos concisos para nuestra investigación.

### 3.3.1. Prueba piloto

Para buscar el mayor rigor y eficacia al cuestionario, después de pensar y crear las preguntas más idóneas para la investigación, decidimos realizar una prueba piloto para diagnosticar la correcta eficacia y comprensión de las preguntas por parte de los encuestados, si la extensión era excesiva u observar deficiencias. El pilotaje se realizó a quince personas con el fin de observar una pequeña exploración, para buscar los inconvenientes y problemas que presenta, dudas, etc. A partir de la información adquirida, se hicieron modificaciones en las preguntas, se introdujo más datos para la mejor comprensión del cuestionario y se estipuló aproximadamente el tiempo indispensable su realización.

### 3.3.2. Cuestionario: Diseño y fiabilidad

Tras la realización del pilotaje nos pusimos en contacto con los expertos para poder validar el test. Para ello, antes de la elaboración del cuestionario construimos una tabla de características. Tal y como nos indicó nuestra especialista encargada de verificar la fiabilidad de nuestro cuestionario, en este caso la psicopedagoga y socióloga Rosa Mompío, dividimos la tabla en diferentes secciones para el mejor diseño del cuestionario. La secuencia empezó creando los aspectos generales a analizar, seguido de los indicadores que nos da información más concreta para la mediación este aspecto.

Puntuando cada respuesta con un número entre un rango de valores estudiado para la verificación, acotamos la fiabilidad de los datos obtenidos para un correcto estudio.

**Tabla 3. Tabla de características del cuestionario dirigido a los alumnos.**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS
<b>Convivencia familiar</b>	Conocer ambiente familiar	¿Cómo te sientes en casa?	A gusto, me llevo bien con mi familia (3) Normal, ni bien ni mal (2) No estoy a gusto (1) Me tratan mal (0)
		¿Compartes frecuentemente tiempo de ocio con tus padres?	Siempre (3) Habitualmente (2) Raras veces (1) Nunca (0)
	Conocer la comunicación con tus padres	¿Explicas tus problemas en casa?	Siempre (3) Habitualmente (2) Raras veces (1) Nunca (0)

		¿Cuáles son los motivos más frecuentes de tus conflictos con tus padres?	Colaborar en casa (3) Deberes y notas (3) Horarios (2) Amigos (1) Internet (0)
	Comunicación con el centro	¿Cómo crees que se llevan tus padres con las maestras y maestros del colegio?	Muy bien (3) Bien (2) Regular(1) Mal(0)
<b>Convivencia escolar</b>	Conocimiento del ambiente escolar	¿Cómo es el ambiente en tu centro?	Bueno(2) Regular, ya que hay algún conflicto o enfrentamiento entre compañeros(1) Malo, ya que hay muchos conflictos entre compañeros(0)
		Cada mañana cuando acudes al instituto o colegio	Estás contento por estar con tus amigos (3) No te apetece ir por no ver a algún compañero (2) Tienes miedo porque hay compañeros que se meten contigo (1) Tienes miedo a algún compañero concreto (0)
		¿Cómo es tu relación con tus compañeros?	Me llevo muy bien con todos y tengo muchos amigos en el aula (3) Me llevo muy bien solo con dos o tres compañeros (2) No tengo amigo en el aula (1) Estoy enfrentado con algún grupo o con algún compañero (0)
		Los conflictos hacia algún compañero ¿Cómo se manifiestan?	Daño físico (empujones, patadas) (4) Insultos, motes ofensivos (3) Reírse de él, dejar en ridículo, hablar mal de él (2) Rechazarlo y aislarlo, no dejándole participar en trabajos, juegos... (1) Amenazas, chantajes, obligarle a hacer cosas contra su voluntad...(0)
		Relaciones escolares	¿Dónde se producen estas relaciones conflictivas de acoso y violencia escolar?
		¿Le das importancia y gravedad	Nada (3)

		a estas acciones?	Poco (2) Bastante (1) Mucho (0)
<b>Conocimiento tipos de conflictos y influencia redes sociales</b>		¿Has sufrido tú en alguna ocasión en este colegio/instituto una situación de este tipo por parte de otro compañero de tu clase o de otro curso?	Nunca se meten conmigo, ni me rechazan ni me tratan mal (3) Algunas veces (2) Sí, muchas veces a lo largo de este curso (1) Sí, desde que entré en el colegio/instituto (0)
		¿Has tenido algún comportamiento violento en la red, hacia otro compañero de tu clase o centro?	Nunca (3) Algunas veces (2) Con cierta frecuencia (1) Casi todos los días (0)
		Si has tenido un comportamiento violento, agresivo y ofensivo con otro compañero de tu clase de colegio/instituto ¿Por qué lo has hecho o lo haces actualmente?	Nunca lo he hecho (5) Porque se metían conmigo Porque a mí me lo hicieron también Porque son distintos a nosotros: inmigrante, gitanos, son raros... Por gastarle una broma Por reírme de él y pasar un rato divertido Por sentirme incluido en el grupo de amigos
		¿Cuántas veces hablas mal de una persona por las redes sociales que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?	Nunca (3) Algunas veces (2) Con cierta frecuencia (1) Casi todos los días (0)
		¿Quién crees que debería encargarse, en el centro, de ayudar a resolver conflictos?	Profesores/as (3) Alumnos/as (2) Profesores/as y alumnos/as (1) Cada uno los suyos (0)
		En mi clase no se han llevado a cabo suficientes actividades o charlar para prevenir los conflictos:	Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (0)
	En los últimos años, ¿crees que han aumentado los conflictos en el centro?	Si (2) No (1) Desconozco (0)	
	¿Cuáles piensas que son las	Alumnos muy conflictivos (3)	

	causas de conflictos en tu centro?	Alumnos que no respetan la autoridad (3) Los profesores eluden sus responsabilidades (2) Profesores demasiado intolerantes (2) No se educa para resolver los problemas (1) Comentarios en las redes sociales (0)
	Cuando hay conflictos en la escuela, ¿piensas que se resuelven con justicia?	Si (2) No (1) Lo desconozco (0)
	¿Estás registrado en alguna red social?	Si (1) No (0)
	¿Tienes muchos compañeros del centro escolar en tus redes sociales?	La mayoría (2) Pocos (1) Ninguno (0)
	¿Recibes mensajes ofensivos a través de la red?	Si (1) No (0)
	¿Conocer los movimientos y opiniones de los demás en la red, posibilita conflictos a posteriori?	Seguro (2) No lo creo (1) Posiblemente (0)
	A menudo las relaciones entre compañeros de clase se ven afectadas por las redes sociales.	Si (2) No (1) Desconozco (0)
	¿Comentarios a novios/as de otras personas de clase pueden provocar problemas de convivencia escolar?	Sí (2) No (1) Lo desconozco (0)
	¿Sueles cumplir las normas de uso de Internet que afirman tus progenitores?	Si (3) No (2) Depende (1) No tengo normas (0)
	¿Cuáles son los motivos más frecuentes, a través de las redes sociales, que crean conflictos escolares?	Exponer fotografías sin permiso en la red dejando en evidencia a alguien (3) Comentarios ofensivos hacia alguna persona (2) Motivo de amores entre alumnos (1) Acoso reiterado (0) Otros.

		¿A quién crees que afecta más los conflictos por la red?	Chicas (3) Chicos (2) Igual (1) Desconozco (0)
		¿Crees que los conflictos en las redes sociales han hecho aumentar los conflictos escolares entre alumnos?	Sí (2) No (1) No lo sé con certeza (0)

### 3.3.3. Cuestionario definitivo

Después de realizar la extracción de todos los datos del cuestionario y examinar las respuestas recibidas de los alumnos, se hizo el análisis cualitativo de las respuestas para la obtención de las pertinentes conclusiones.

Este cuestionario y sus respectivos resultados se observan en el Apéndice I y IV.

### 3.4. Registro de Conflictos

Para analizar información más cercana del centro escolar, estudiamos el registro de conflictos escolares que han pasado durante los últimos años en la escuela. A parte de esta información, también se recabo atención de la psicopedagoga especialista de la escuela y algunos componentes del grupo de docentes del centro.

Entendimos que este método de obtención y recogida de datos sería la fuente de información más certera para la investigación, ya que nos aportaba antecedentes sobre casos expresamente reales. Gracias al centro escolar por dotarnos de estos documentos para la realización del estudio.

En el diseño de esta investigación se tuvo en cuenta algunos puntos importantes que el centro valoró para la creación de este informe de conflictos, como son la de comparar las habilidades sociales en la resolución de conflictos, el descubrir en qué zonas del recinto escolar se producen más conflictos según los alumnos o conocer la importancia que conceden los alumnos a los conflictos escolares.

## 4. RESULTADOS

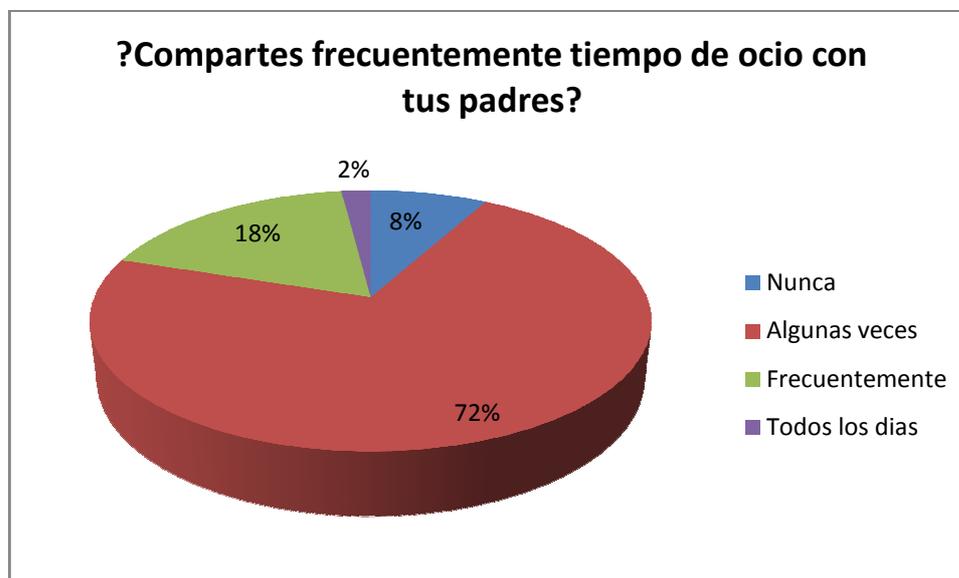
En primer término se expondrán los resultados obtenidos a través de los cuestionarios, y a continuación, mostraremos la información obtenida mediante el registro de conflictos de la escuela.

### 4.1. Análisis del cuestionario

En este apartado se ha analizado los resultados del cuestionario realizado a los alumnos del centro. Exponemos en esta sección, el análisis de las respuestas más significativas e importantes que hemos creído para la investigación. El análisis completo de los resultados se expone en el Apéndice IV.

#### 4.1.1. Grado de convivencia familiar

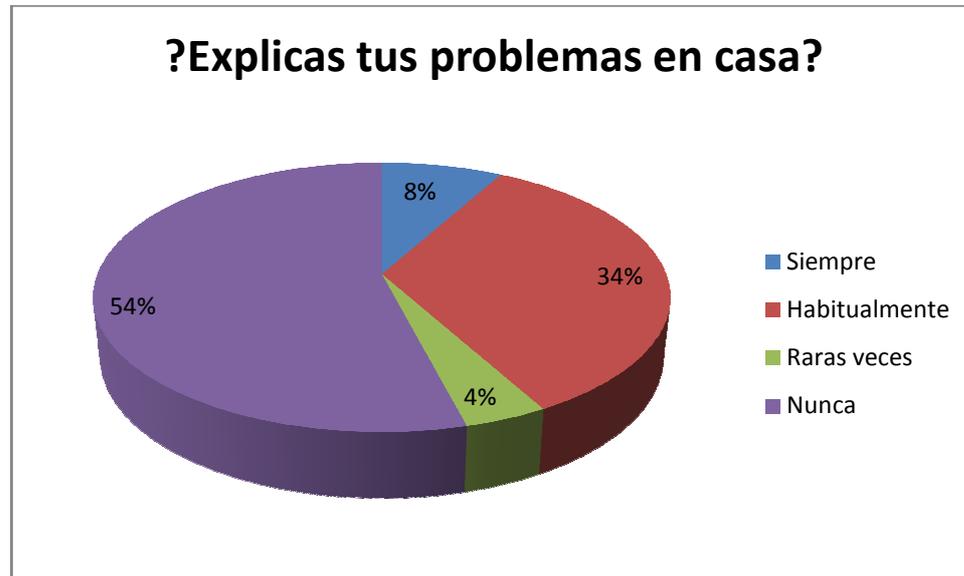
Después de analizar los resultados obtenidos, observamos que la mayoría de los alumnos no pasan el tiempo de ocio con sus padres, que lo realizan más con otras personas, especialmente con sus amigos. Como vemos en el Gráfico 1, el 72% comenta que raras veces están con sus padres realizando actividades de ocio.



**Gráfico 1. Gráfico referente al tiempo que pasan los alumnos con sus padres en actividades de ocio en una muestra de 50 sujetos**

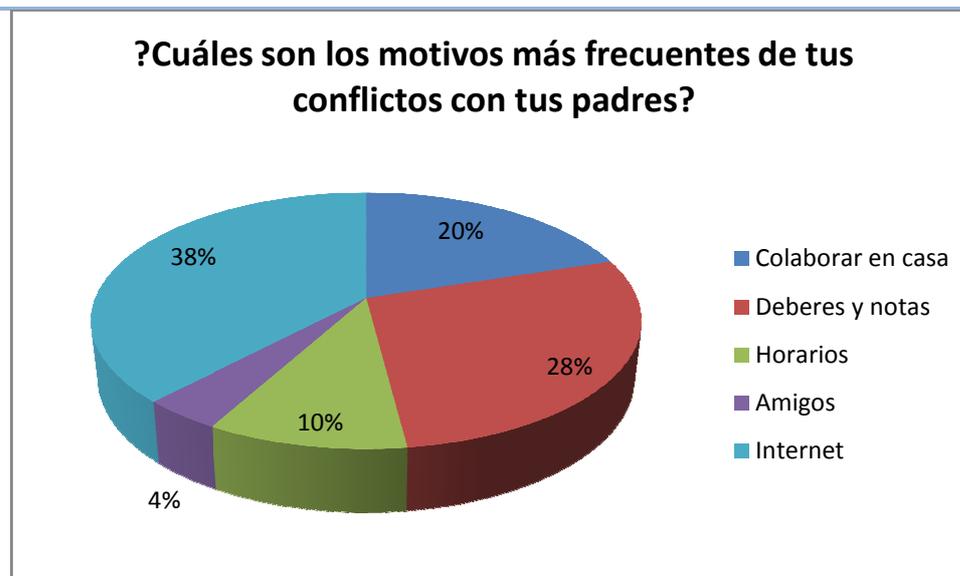
Un dato muy alarmante, que se puede observar en el Gráfico 2, es que el 54% de los encuestados no hablan de sus problemas cotidianos que surgen en la escuela con sus padres. Esto supone una falta de comunicación directa muy notoria entre padres e

hijos. Comparando con la otra opción "Habitualmente" que ha obtenido un 34%, notamos una diferencia bastante grande que nos permite apreciar esta carencia de confianza con los progenitores.



**Gráfico 2. Gráfico referente a la frecuencia de hablar con sus familiares los problemas que tienen**

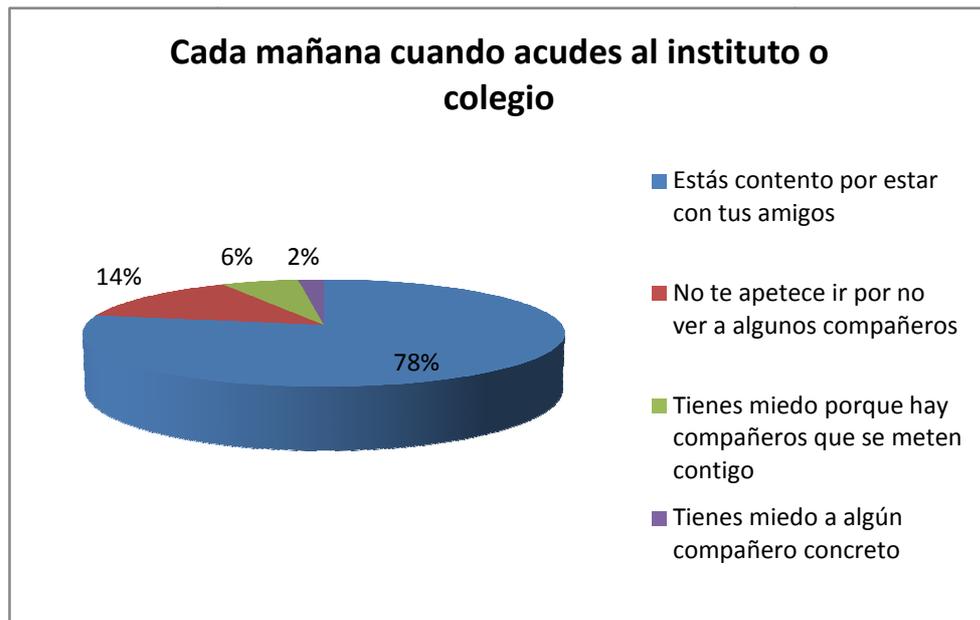
Observamos a través de los gráficos, específicamente en el gráfico 3, que los motivos más frecuentes de conflictos con sus padres son, con un 38% y 28%, el uso de Internet y los deberes y notas referentes a la escuela, aunque estos dos motivos nos comentan la mayoría de los alumnos que están estrechamente relacionados, ya que los problemas con las horas de internet los padres las relacionan con la menor atención en las tareas de la escuela. Un punto remarcable es que los conflictos por temas de amigos solo son del 4%, entendiendo que las compañías de los alumnos para sus padres son correctas y conocidas.



**Gráfico 3. Gráfico referente a los motivos más frecuentes de conflictos familiares.**

#### 4.1.2. Grado de convivencia escolar

Tal y como muestra el gráfico sobre el ambiente en el centro (Gráfico Apéndice IV página 80), los alumnos participantes en este estudio, se manifiestan en su mayoría seguros en el centro escolar y que el ambiente en la escuela es bueno con un 68%. Pese a que el 21% reconoce la existencia frecuente de conflictos en su aula, el 44% afirman que se encuentran bastante seguros en el centro escolar, frente al 4% que asegura lo contrario. Desde otro punto de vista, vemos en el gráfico 4, el 78% de los alumnos acuden contentos al colegio por ver a sus amigos, o aprender cosas nuevas. Aunque a primera vista parece un dato muy positivo, es necesario y alarmante observar la parte contraria, ya que un 14% reconoce que hay momentos que no les apetece ir a la escuela por no ver a algunos compañeros, suponemos que se meten con él, y un 6% admiten tener miedo a un grupo de compañeros. Sin embargo, cabe resaltar el dato que el 74% de los alumnos opinan que le dan mucha importancia y gravedad a las acciones conflictivas en el colegio, poniendo de manifiesto que se interesan por establecer el buen ambiente escolar en el colegio, por el 6% que tienen poco interés o el 0% a no darle ninguna importancia (Gráfico Apéndice IV página 81).



**Gráfico 4. Gráfico referente al ambiente que tienen los alumnos en el centro escolar (muestra de 50 sujetos)**

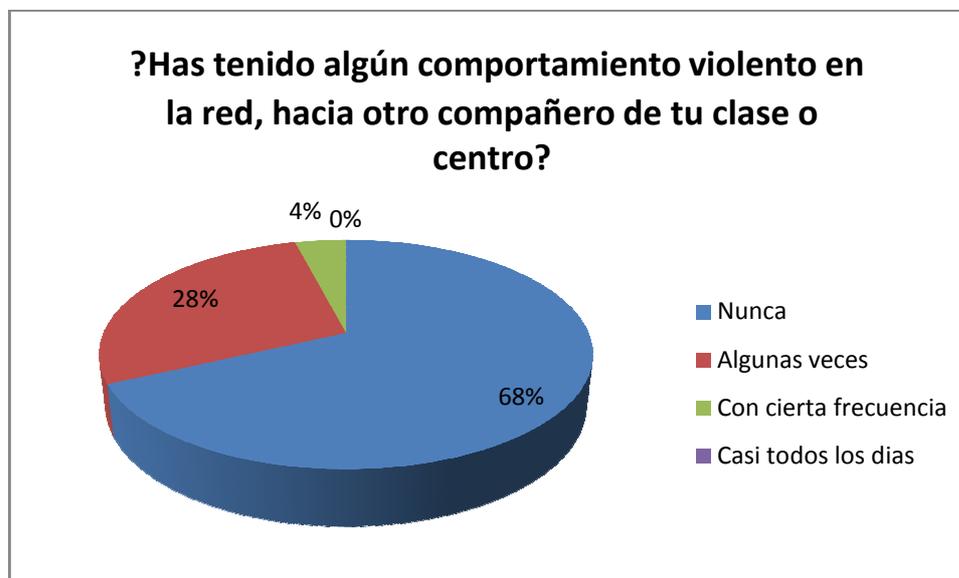
Por otra parte, a la pregunta de cómo se manifiestan los conflictos en el colegio, el 80% comentan que son insultos, motes ofensivos... y el 16% para reírse y dejar en ridículo a alguna persona, alejados del 2% manifestados en daño físico o rechazo (Observar en el Gráfico 5)



**Gráfico 5. Gráfico referente al tipo de manifestación de conflictos hacia otro compañero en una muestra de 50 sujetos**

### 4.1.3. Causas e incidencias de conflictos

Respecto a los comportamientos violentos en la red hacia algún compañero del centro, el 68% de los alumnos afirma que nunca los ha realizado, frente a un 28% que confiesa que alguna vez lo ha hecho y un 4% que lo realiza frecuentemente (Observar el Gráfico 6)



**Gráfico 6. Gráfico referente a la frecuencia de comportamientos violentos en la red hacia compañeros de clase o centro en una muestra de 50 sujetos**

En cuanto al hablar mal de una persona por las redes sociales que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella, el 42% de los alumnos dice no haberlo hecho nunca, pero el dato alarmante es que el 48% reconoce haberlo hecho alguna vez, para poner al grupo en contra de esta persona. Nos revelan los participantes que en alguna ocasión y por realizar una broma, pero no con la función de hacer daño o herir a la otra persona. A partir de esta revelación fuimos más allá y preguntamos si se había puesto en la piel de la otra persona a ver como se podría sentir la otra persona, buscando encontrar empatía entre ellos. (Gráfico 7)



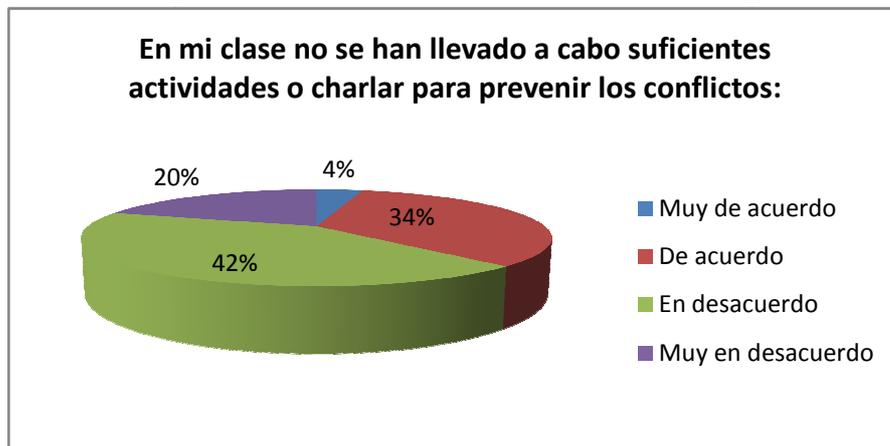
**Gráfico 7. Gráfico referente a la frecuencia de hablar mal de una persona por las redes sociales en una muestra de 50 sujetos**

#### 4.1.4. Grado de influencia de las redes sociales en la convivencia escolar

La mayoría de los alumnos, por no decir toda su totalidad, conoce la implicación de los nuevos medios de comunicación, como son las redes sociales, dentro de la comunidad educativa, aunque ellos lo implican más al ocio que a la vida escolar. El dato es muy significativo, el 96% de los encuestados está registrado en alguna red social, la mayoría nos comentan que la más conocida para ellos es Facebook, y que muchos están registrados simultáneamente en otras más. Solo el 4% no tiene cuenta en las redes sociales, debido a la negación de los padres por estar en estos medios de comunicación. Comentar que estos alumnos eran de primer curso de Educación Secundaria.

En referencia a la pregunta sobre si creen que se han llevado a cabo suficientes actividades o charlas para prevenir los conflictos, la respuesta ha estado muy repartida. El 42% está de acuerdo que se han llevado a cabo suficientes actividades, y el 20% está muy de acuerdo. Por el contrario, el 20% está en desacuerdo y piensa que se podría formar más al alumno sobre la resolución y prevención de conflictos. Este dato refleja que la formación en estos aspectos nunca parece suficiente debido a las diferentes causas que van surgiendo en las nuevas generaciones de estudiantes. Este aspecto debería considerarse importante, ya que pese a que el Colegio está realizando estas charlas y actividades, sería primordial que el centro escolar se diera a conocer a la comunidad familiar como entidad que colabora y pone énfasis en la formación para evitar

estos problemas.. Además, la intención es de realizar más formación por parte de los docentes o personas externas especializadas en la convivencia escolar para tratar de paliar los posibles conflictos y poder dotar a los alumnos de herramientas para saber desenvolverse y afrontar estas acciones que pueden encontrarse en cualquier momento.(Gráfico 8)



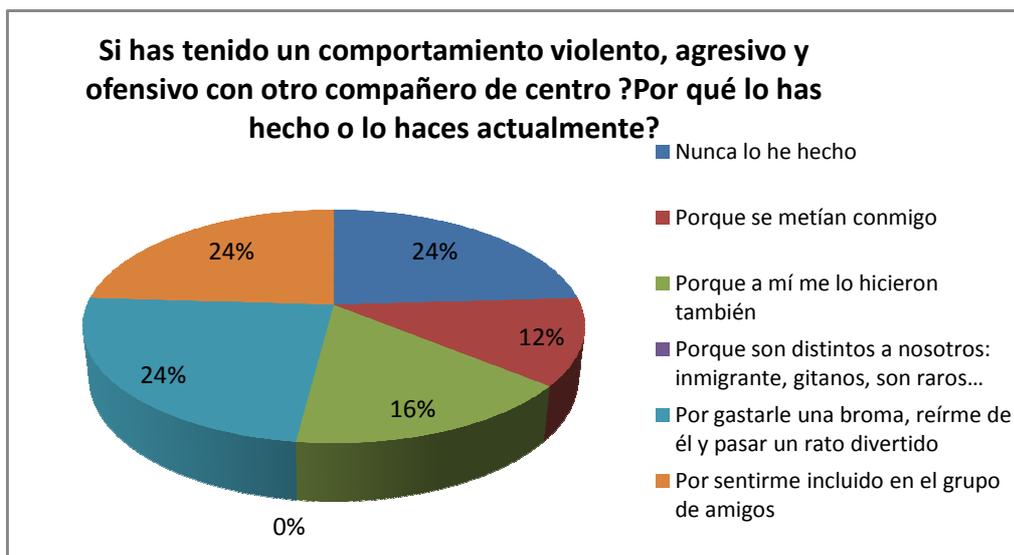
**Gráfico 8. Gráfico referente a si se piensa que se han realizado suficientes actividades para prevenir los conflictos**

Al analizar el aspecto de la creencia de un aumento en los últimos años de los enfrentamientos en la escuela, contemplamos que la impresión de los alumnos es que ha ido incrementando los conflictos. A partir de este resultado, se examinó el registro de conflictos de la escuela, y se pudo observar que este aumento no era absolutamente cierto, ya que los conflictos de los últimos años no divergían mucho en número. Igualmente la situación, valorando los datos obtenidos, no se debe sopesar preocupante (Véase Gráfico 9).



**Gráfico 9. Gráfico referente a la opinión sobre aumento de conflictos en el centro escolar**

Observando el gráfico 10, encontramos exactamente el mismo número de niños en las respuestas de tres grupos diferentes (que representan el 24% cada uno). Este es el porcentaje de alumnos que afirman que no lo han hecho nunca. También es el porcentaje de los que dicen haberlo hecho para integrarse en un grupo; y lo más preocupante, es el porcentaje de alumnos que reconocen hacerlo por diversión. En otro grupo menos numeroso encontramos a los que cuentan que sólo pretendían gastar una broma. Por último, la gráfica parece indicar que lo que menos motiva a los alumnos a la violencia es el racismo, la defensa propia y la venganza (de haberlo padecido anteriormente).



**Gráfico 10. Gráfico referente a la posibilidad de nuevos conflictos al conocer las opiniones de los demás por las redes sociales en una muestra de 50 sujetos**

Los datos obtenidos parecen indicarnos que los alumnos dan importancia a toda la información que se muestra en las redes sociales que ellos utilizan, indiferentemente de si la información volcada es veraz o no. Se sienten más cómodos manteniendo relaciones de tipo informal, detrás de estas plataformas donde la comunicación no es cara a cara. Es importante que estas conclusiones sean incorporadas en la creación y realización del protocolo de mediación de la escuela.

#### **4.2. Resultado y análisis del registro de conflictos**

Esta sección contiene los resultados referentes a las acciones desarrolladas en el centro Santa María para llevar el control de los problemas en la convivencia escolar.

Estos presentan una mayor frecuencia de conflictos entre alumnos de la misma edad, seguido de situaciones problemáticas entre sexos, tal y como podemos observar en la tabla 4. El dato que es interesante también, es el de enfrentamientos entre alumno-profesor, que es muy bajo, respondiendo a la buena convivencia entre estudiantes-docentes.

<b>Personas en conflicto</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alumnos	20	50
Alumnas	6	15
Mixtos	11	27,5
Profesor e alumno	2	5
NEE	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Tabla 4. Personas que intervienen en las situaciones de conflicto**

Los resultados de esta sección reflejan también la influencia de la fisiología de los alumnos, donde observamos que el sexo masculino tiene un porcentaje más elevado que el femenino en la estimulación del temperamento, causando así situaciones de violencia escolar.

La tabla 5, muestra las ubicaciones de la escuela donde suceden los problemas que producen los conflictos de convivencia. Observamos que la mayoría de los conflictos, con un 45% ocurren en el recreo, Esto nos hace pensar que el colegio debería poner más esfuerzo en controlar o tener más vigilancia en el patio escolar. El siguiente lugar con más porcentaje de conflictos es la salida y entrada del centro, un 35%. Nos comentan los alumnos que es en ese momento, cuando se exteriorizan los problemas más abiertamente, ya que muchas veces en la escuela están más controlados.

<b>Lugar de conflicto</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Recreo o patio	18	45
Aulas	3	7,5
Pasillos	4	10
Entrada o salida del centro	14	35
Servicios	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Tabla 5. Ubicación de situaciones de conflicto**

En el contexto del tipo de conflicto, encontramos un dato relevante, que es una de las señales que encontró la escuela, con nuestra ayuda, para realizar este estudio. Este dato ha sido el tener un alto porcentaje (un 57,5%) de conflictos de comunicación por redes sociales: rumores, confusión, malentendidos, exponer fotografías sin permiso en la red etc.

El segundo tipo de conflicto detectado, con un 15% tal y como nos muestra la tabla 6, es el de poder, problemas a partir de liderazgos, manipulaciones, engaños etc. aspectos que nos dicen que la personalidad y mentalidad moral de los alumnos influye en el posible nacimiento de problemas.

<b>Tipos de conflicto</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
De relación: interpretaciones, agresiones, lucha, insultos.	6	15
De intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.	3	7,5
De identidad / valores: lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad, individualismo, responsabilidad.	2	5
De poder: liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.	6	15
De rendimiento: desmotivación, falta de esfuerzo	0	0
De comunicación por redes sociales: rumores, confusión, malentendidos, exponer fotografías sin permiso en la red dejando en evidencia a alguien, comentarios ofensivos hacia alguna persona, acoso reiterado.	23	57,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Tabla 6. Tipos de conflictos en la escuela y las situaciones que los originan**

Otro aspecto analizado ha sido las conductas disruptivas de los alumnos involucrados en los hechos. Esta observación reflejada en el registro de conflictos nos informa que la mayoría de los alumnos tienen conductas similares en muchos aspectos. Es un ejemplo que el 43% de las personas afectadas presentan una ausencia a las

clases reiteradamente y una total parsimonia y despreocupación a la hora de trabajar en clase, distrayéndose y distrayendo a los compañeros.

#### **4.2.1.1. Programa Mediación**

El centro está interesado en participar en un programa promovido por la Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya donde se organizaran reuniones entre diferentes escuelas para tratar diferentes temas de la mediación como solución de conflictos escolares. En estos encuentros se realiza un intercambio de ideas, cómo combatir contra los conflictos escolares, acercando posturas sobre propuestas de resolución, desde la experiencia de cada centro.

## **5. PROPUESTA PRÁCTICA**

### **5.1. Protocolo de Mediación Escolar**

Después de analizar toda la información extraída mediante las encuestas realizadas a los alumnos y un estudio del registro de conflictos del centro para esclarecer cuáles son las causas más relevantes en este contexto escolar, esta sección aborda el objetivo de crear un protocolo para mediar estas situaciones y mejorar la convivencia del centro.

Los resultados nos han dirigido a construir un protocolo en función de los comportamientos de los alumnos, tanto en su aspecto personal como conductual para enfrentarse a instruir a los alumnos a que sean capaces de arreglar sus problemas autónomamente, siempre guiados por los mediadores, y aprender habilidades que les sirvan para la vida real en empatía, ponerse en la piel de los demás. Es por este motivo que diseñamos un protocolo de mediación en función de todas las características observadas en la investigación.

Observando que el equipo docente carece de precedentes sobre protocolos o maneras de resolver conflictos de una manera organizada, aportando más eficacia al proceso, creamos estos documentos. Haciendo una investigación y búsqueda de protocolos de otras escuelas, se ha utilizado documentos y aspectos de la mediación que creemos que nos ayudan y complementan para realizar nuestra tarea, adaptándolo, por supuesto, a las necesidades de nuestras características. El documento 1 y 2 es el impreso para rellenar los datos de las personas que necesitan resolver algún conflicto,

desde la opción de la mediación, y las fases para guiar al docente a realizar esta mediación eficientemente.

Indicamos qué relación hay entre estos documentos y los resultados de la investigación para dar sentido a la investigación, mantener continuidad y evitar propuestas dogmáticas.

Creemos conveniente aplicar medidas concretas que aborden los conflictos generados por un uso inadecuado de redes sociales. Pensamos que la formación sobre la privacidad de las redes sociales, formación contra la utilización de estos medios de comunicación y la posible influencias en las relaciones personales en la escuela.

Actualmente, Internet está presente en muchos aspectos de nuestra vida, pero sobre todo, los más jóvenes lo suelen utilizar para las redes sociales, pero ¿toman las medidas adecuadas para proteger su información?

Cómo actuar en estos medios y las formas de uso de quienes participamos de ellas generan efectos no deseables relacionados con la privacidad.

Para preservar la privacidad de la juventud, listamos una serie de puntos para conseguir una mejor privacidad en estos medios (ver documento 8 del apéndice II).

**1.- Configurar nuestra protección de datos y privacidad.** Mantener una correcta configuración de los aspectos públicos y privados de nuestra red social, evita que nuestra información pueda ser visible por individuos no deseados.

**2.- Reconocer los efectos de nuestras acciones en la red.** Tener en cuenta la ubicación de nuestros mensajes y que distribución y que receptores recibirán la información. Entender los aspectos de cada red social y apercibirse de los derechos de nuestra información en esta red y como se utilizará.

**3.- Protección de datos personales.** Datos como nuestra dirección, teléfono no deben estar reflejados en nuestros datos. Mejor omitir esta información, evitando así una posible propagación que pueda llegar a manos de desconocidos.

**4.- Evitar explicar información íntima en la red.** Pensar qué información no conviene que los usuarios de las redes sociales tengan en su poder sobre nuestra persona. Explicar intimidades puede utilizarse en contra nuestro, cosa que tendríamos que evitar. Reflexionar qué imágenes y comentarios poner.

**5.- Defensa de los derechos en la red.** Todo lo que pasa en internet queda registrado y se puede seguir el rastro para posibles investigaciones. No pensar que todo en la red es oculto y confidencial. Cuidado con la suplantación de identidad, es delito grave.

La concienciación de los adultos sobre la privacidad de la información de los jóvenes es vital para evitar problemas y poder llevar un mejor control sobre los menores.

El rol de los adultos es fundamental para la protección de los niños: lo pequeños no tendrían que emplear las redes sociales sin contar con la ayuda, el diálogo y la educación de sus progenitores, adultos o incluso los propios maestros.

### **Protocolo de Mediación:**

Este protocolo incluye acciones extraídas del documento de mediación del Equipo de Ayuda y Mediación de la escuela IES Miguel Catalán. De Ciencias (2010). Procesos de Mediación. Protocolos de mediación para la resolución de conflictos escolares.

1. El Servicio de Mediación lo implementan los componentes del Equipo de Ayuda y Mediación del colegio.
2. Las solicitudes de los servicios de mediación (Impreso de solicitud de mediación, **documento 1**) se presentarán ante la Dirección, el Orientador o el Coordinador de Mediación. Pueden ser objeto de mediación todas las cuestiones entre los miembros de la comunidad educativa que afecten a la convivencia entre los mismos.
3. El Coordinador de Mediación en el centro dispondrá de 3 días para desarrollar las premediaciones necesarias (Guión para la premediación, **documento 3**) y elegir a, a los, mediador/es.
4. A la hora de seleccionar al mediador (mediadores) se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:
  - a. Si las personas entre las que hay que mediar son alumnos se buscará a un profesor y/o alumno que tengan la mínima relación directa con los alumnos a mediar.
  - b. Cualquier mediador podrá objetar el participar en una mediación.

5. Entre la solicitud y el proceso de mediación se procurara que transcurra el menor tiempo posible.
6. El proceso de mediación seguirá unas fases (**documento 2**) se desarrollará según lo expuesto en el Guión global o la Guía rápida (**documentos 4 y 5**) y, a ser posible, en un periodo lectivo de 50 minutos como máximo.
7. En el proceso de mediación, el mediador (mediadores) rellenaran todo o parte del Registro del proceso de mediación (**documento 6**).
8. Al final de la mediación, el mediador (mediadores) recogerán acuerdos a los que han llegado las partes (**documento 7**). Del acuerdo alcanzado entre las partes se dará cuenta al tutor o tutores de los alumnos para el seguimiento del cumplimiento.
9. Realizamos una pequeña sesión de formación de cómo utilizar las redes sociales y como configurar la privacidad para que personas no deseables puedan acceder a información propia (**documento 8**).

### Temas del protocolo

#### DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitud de mediación"

Este documento se rellena cuando ha habido un conflicto en la escuela, donde se cree que es digno de ser mediado buscando la resolución de este problema. Se rellena con los datos de los implicados (ver documento 1 del apéndice II).

#### DOCUMENTO 2. "Fases del proceso de Mediación formal escolar"

Documento donde se especifican todo el proceso de mediación que tienen que realizar el centro escolar para mediar en los conflictos. Se explica todas las fases a seguir, los objetivos que se quieren conseguir en cada fase y como hay que desarrollarlas por parte del equipo de mediación (ver documento 2 del apéndice II).

#### DOCUMENTO 3. "Guión para la premediación"

Documento que su función es la de guía para la primera entrevista con cada uno de los protagonistas del conflicto. Explica cómo afrontar esta reunión antes de mediar, y especifica herramientas para su realización (ver documento 3 del apéndice II).

---

**DOCUMENTO 4. "Guión global para la sesión de Mediación (mediadores)"**

Guión sobre una sesión de mediación con los protagonistas del conflicto, dónde encontramos todas las pautas para realizar todos los pasos de este encuentro. Presentación, explicación, reglas de la mediación útiles para los docentes mediadores (ver documento 4 del apéndice II).

**DOCUMENTO 5. "Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)"**

Documento guía de ayuda a los mediadores sobre la información más relevante sobre una sesión de mediación. Explica los pasos e acciones más importantes de cada fase (ver documento 5 del apéndice II).

**DOCUMENTO 6. "Registro del proceso de Mediación (mediadores)"**

Documento donde se registra toda la información referente a la sesión de mediación, donde los participantes exponen sus puntos de vista y donde el objetivo es llegar a un acuerdo entre las dos partes (ver documento 6 del apéndice II).

**DOCUMENTO 7. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)"**

Documento final donde se registran los acuerdos llegados a cabo por las partes implicadas en el conflicto mediado (ver documento 7 del apéndice II).

**DOCUMENTO 8. "¿Sabemos utilizar las redes sociales?"**

Documento donde se entrega información de cómo actuar con la privacidad de las redes sociales. Formar y enseñar a tratar los medios de comunicación que utiliza la juventud (ver documento 8 del apéndice II).

## **5.2. Alumnos como mediadores escolares**

Conocedores de que el Protocolo de Mediación que proponemos para el centro Santa María tendrá que ponerse en funcionamiento y su evaluación y mejora durante los primeros años será vital, proponemos también situar el proceso de mediación desde otro punto de vista, como es el de alumnos como mediadores.

Pensamos que será una tarea muy beneficiosa la formación de estos mediadores alumnos, ya que se dará respuesta a situaciones de conflicto en la escuela, por parte de compañeros de igual, con la finalidad de enseñar a los estudiantes otras formas alternativas de resolución de conflictos, a resolverlos de una forma pacífica, más democrática, participativa y comprometida en la que lleguen a establecer sus propios consensos a través del diálogo.

Después del análisis del colegio Santa María, dado el dato elevado que hemos encontrado sobre seguridad y confianza entre alumnos, tal y como nos dice los resultados de la encuesta (exactamente las preguntas 6 y 7 (Mirar Apéndice IV) creemos que la existencia de mediadores alumnos, favorece la comunicación de estos problemas, ya que parece más fácil para los estudiantes, hablar y explicar sus problemas con otros alumnos que con docentes. Recomendamos que los mediadores que intervienen en la resolución del conflicto sean de algún curso superior a los mediados.

Creemos en este aspecto, porque pensamos que todavía quedan muchas situaciones en las que la convivencia se ve dañada por el acoso escolar, el maltrato, el aislamiento, la exclusión social...y que nacen fundamentalmente fuera de la vista de los profesores, siendo además los últimos en enterarse.

Los objetivos que se pretenden conseguir con esta propuesta son:

1. Mejorar la convivencia en el Colegio Santa María.
2. Obtener una mayor participación e implicar más a los principales protagonistas del centro escolar, los estudiantes.
3. Aumentar los niveles de apoyo mutuo y solidaridad entre el alumnado.
4. Fomentar el trabajo conjunto y en equipo, para la comprensión e indagación con el fin de mediar en los conflictos y problemas entre alumnos que surgen dentro del ámbito escolar.
5. Estimular la participación de los miembros del alumnado, inculcar intervención para resolver los conflictos escolares que puedan surgir en el colegio.
6. Tejer una red de apoyo social que favorezca la integración de todo el alumnado, disminuyendo así la exclusión social.

---

7. Disminuir la violencia, los abusos y maltrato entre iguales.

8. Mejorar el aprendizaje en valores con el fin de conseguir responsabilidad para el bien común y mejorar la convivencia en sociedad.

En definitiva, se previene en gran medida el acoso escolar, ya que éste no surge de repente sino que se va fraguando en actitudes y comportamientos que desde el ámbito de los alumnos se puede ir detectando y buscar formas de intervención antes de que tengan una escalada mayor. Además sería mucho más difícil sin esta ayuda, ya que sucede fuera de los ojos de los profesores y por lo tanto estos serían los últimos en enterarse.

Además, hay siempre alumnos pendientes de lo que sucede, por lo que es más fácil cuidar este clima escolar y poder intervenir antes de que los conflictos tomen más fuerza. Los alumnos que han sido mediados en algún conflicto aprenden a solucionarlo por la vía del consenso, a través del diálogo, de escuchar y ponerse en el lugar del otro y de establecer sus propios acuerdos. En cada curso se forman alumnos nuevos, por lo que va existiendo en el centro un “batallón” de alumnos con actitudes pro-sociales. También hace disminuir la indiferencia de los observadores del maltrato escolar, al potenciar actitudes de denuncia y no permisión de la violencia, apoyando, en suma, a quien lo necesita. Educar

## 6. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

Con el fin de propiciar un ambiente escolar óptimo para la práctica de la educación, se ha analizado la influencia que tienen las redes sociales en los conflictos escolares. El análisis de los **cuestionarios** de los alumnos junto a el **registro de conflictos** del centro estudiado, nos ha facilitado sacar resultados conclusiones que esperamos que nos sean de verdadera utilidad como herramienta educativa en nuestra futura tarea como docentes, y más concretamente en el aspecto de mediadores.

---

## 6.2. Objetivos

En este apartado explicaremos las conclusiones encontradas a partir de la resolución de los objetivos propuestos al principio de nuestra investigación y hasta qué punto podemos valorar su consecución.

### **1. Identificar conflictos en el uso de redes sociales en el aula y realizar un protocolo de mediación.**

Revisando las fuentes documentales sobre los conflictos escolares concluimos que es un contenido de nueva preocupación para la comunidad educativa. Anteriormente, el limitado acceso de estos temas en los centros escolares y en educación, suponía que no tuviera suficiente importancia y preocupación y era tapado en algunos casos para no crear un ambiente de inseguridad escolar ni desacreditación del colegio. De ahí que se ubicara dentro del currículum oculto<sup>2</sup> en educación.

Nuestra investigación nos ha proporcionado conocer las siguientes conclusiones a partir de los estudios realizados. Se presenta un adecuado ambiente de convivencia en la escuela, como nos indican los resultados de las preguntas referentes al ambiente escolar del cuestionario realizado, sin embargo existen algunos indicios que muchos de los conflictos han nacido por causas relacionadas con Internet, y más precisamente con la implicación de las redes sociales.

Se da la conclusión que los conflictos escolares verdaderamente no han aumentado tal y como se pensaba al comenzar esta investigación, pero lo que ha sucedido es que las causas que producen estos conflictos han cambiado en referencia a años atrás.

En la era digital que nos encontramos, las causas de los conflictos se han dirigido más a la comunicación mediante el móvil y el ordenador, que ha supuesto el nuevo eje de los malentendidos y problemas entre los estudiantes.

---

<sup>2</sup> Tal y como podemos leer en el libro "El currículum oculto" (Torres Santomé, Jurjo. (1991). Morata. Pág. 198) "El currículum oculto hace referencia a todos aquellos conocimientos, destrezas, actitudes y valores que se adquieren mediante la participación en procesos de enseñanza y aprendizaje aunque dichos aspectos no figuren en el currículum oficial y, en general, en todas las interacciones que se suceden día a día en las aulas y centros de enseñanza. Estas adquisiciones, sin embargo, nunca llegan a explicitarse como metas educativas a lograr de una manera intencional"

Nuestra investigación, a partir de los resultados obtenidos, nos permite afirmar que no es verdaderamente cierto que la influencia de las redes sociales en los estudiantes refleje un aumento de los conflictos escolares en el centro Santa María.

Otro resultado destacable de nuestra investigación hace referencia al tiempo de ocio que los alumnos pasan con sus progenitores. Es un dato importante que los estudiantes realizan más actividades diarias con sus amigos en general que con sus padres. La tendencia ha ido cambiando y los alumnos son más independientes de su familia, o también que sus padres no cuentan en sus planes de ocio con sus hijos. Creemos que este aspecto ha de despertar en la familia educativa una inquietud, ya que aparte de nuestras investigaciones, también empresas como recientemente Europa Press (2012) ha publicado una nota sobre el peligro de las redes sociales en la creación de nuevos conflictos escolares y del cyberbullying, acoso mediante la red.

Los resultados del registro de conflictos nos permiten concluir que las distintas intervenciones para fomentar la buena convivencia a través de las redes sociales y mejorar la convivencia en la escuela deben ir encaminadas en dos sentidos.

### 6.3. Hipótesis

Al comenzar nuestro trabajo partíamos de unas hipótesis iniciales que durante el desarrollo de la investigación hemos podido ir comprobando y/o refutando. En nuestro trabajo partíamos de:

#### **1. La utilización por parte de los alumnos de las redes sociales aumentan los conflictos escolares entre estudiantes.**

En nuestros resultados, tomando como ciertos los datos recibidos, podemos concluir que no existe una relación con el aumento de conflictos escolares la utilización de las redes sociales. Se ha observado un cambio en cuanto a la cantidad de tiempo que se dedica diariamente a estar conectado y activo en las redes, resulta que se estudia o trabaja con mucha menos dedicación y concentración (o le dedican menos tiempo o lo hacen con los sentidos dispersos). Observamos que el rendimiento escolar si quedaran relegados a un segundo plano por un desordenado uso de estas redes sociales.

---

## **2. Los padres tienen poco control de la vida privada de sus hijos que exponen en las redes sociales, falta de comunicación padres-hijos.**

Esta hipótesis se ha podido comprobar en el caso de los adolescentes. Observamos que se está produciendo una desvinculación progresiva de la familia la vez que van estableciéndose nuevas relaciones de gran importancia en la formación de la identidad personal. Es decir, que cuando los alumnos llegan a esta edad, comprendida entre los 12 y 16 años, normalmente su grupo de contactos aumenta considerablemente, punto esencial de las redes sociales que proporciona esta ampliación de relaciones sociales. Pero lo más relevante es en este sentido la comunicación entre progenitores e hijos cada vez más acusada. El tiempo, los trabajos, podríamos extraer muchas posibles causas, pero aspecto importante es que los padres puedan mantener un conocimiento de la calidad de las relaciones de sus hijos por la redes, cuidando el anonimato y la superficialidad que fomentan estos entornos.

## **3. Los alumnos carecen de formación escolar sobre temas tan actuales como la privacidad en las redes sociales.**

Sobre esta hipótesis, podemos afirmar que falta un esfuerzo por parte de la escuela en enseñar y dar las herramientas a los estudiantes para poder resolver con solvencia sus problemas diarios en la convivencia escolar.

Un tema de tanta actualidad como son las redes sociales, debe ser tratado en la escuela para crear aprendizajes, actitudes y comportamientos en los alumnos sobre la protección de la privacidad en general y en las redes sociales en particular. Los estudios nos indican cada vez más, que los menores comienzan a entrar en el mundo de las redes sociales cada vez más pronto, y es importante y muy relevante crear la necesidad de motivar, esas maneras de desenvolverse en estos entornos de una manera segura.

### **6.4. Recomendaciones**

A partir de toda nuestra investigación, estimamos que la prevención de conflictos escolares es importante que se realice en diferentes aspectos.

- Preparación primaria:

Prevención por parte del primer agente socializador, la familia. Sería su responsabilidad apostar por una educación democrática y no autoritaria.

- Preparación secundaria:  
Prevención del conjunto de la sociedad y de los medios de comunicación (en forma de autorregulación respecto de determinados contenidos).
- Preparación terciaria:  
Formación del profesorado en resolución de conflictos, habilidades para la convivencia y de prevención de problemas entre componentes de una escuela para responder a la educación de los alumnos.

Nuestra recomendación es que los centros escolares deben tener un protocolo de mediación donde incluyan estrategias de prevención en el ámbito educativo. Una lista de estas estrategias podría ser:

- a) Promover un buen clima de convivencia.
- b) Ofrecer oportunidades para el desarrollo de competencias sociales.
- c) Disponer de mecanismos de gestión positiva de conflictos.
- d) Rechazar cualquier manifestación violenta.

A partir de aquí, describimos unas actividades útiles para la resolución de conflictos en las escuelas.

- Plan de Acogida y analizar los conceptos básicos en la resolución de conflictos.

Conviene que el profesorado tenga a mano buen Plan de Acogida para el alumnado del centro, y planificar varias reuniones sobre ideas y conceptos básicos para saber cómo debe abordar los conflictos en el centro y cómo será el procedimiento habitual de intentar resolverlos adecuadamente.

- Análisis del Maltrato entre Iguales (Bullying).

Trabajar con el alumnado, en tutorías o en horas dedicadas a este aspecto, cómo abordar el bullying para que descubran que la tolerancia cero hacia el maltrato entre compañeros es un principio educativo en el centro y que es un pilar fundamental para crear el buen clima de convivencia que estamos intentando lograr. Observar las relaciones entre compañeros, aplicar conceptos aprendidos, así como, analizar los diferentes personajes que intervienen en estos conflictos y plantearse diferentes alternativas para reducir o eliminar este problema si existiera.

- Trabajar las Habilidades Sociales y de Comunicación.

Después de leer actividades del Consejo de Educación de Castilla y León, aspectos como trabajar las habilidades sociales y de comunicación, creemos que son vitales para mejorar la convivencia escolar. Regular la obligatoriedad de abordar este aspecto preventivo con el alumnado para que aprendan, de forma sistemática, todas las habilidades de relación interpersonal que favorezcan la resolución de conflictos de forma pacífica, dialogada y no violenta. Trabajar todas las habilidades implicadas en este tipo de relaciones, mejorando el clima de convivencia del centro y potenciando el desarrollo personal del alumnado (Convivencia escolar y medidas para prevenir la conflictividad. 2007).

## 6.5. Trabajo futuro

### Formar a los docentes del centro Santa María sobre mediación

Después de analizar las características de los conflictos en el colegio Santa María y observar sus deficiencias, sus necesidades y mayores causas de conflicto, es el momento de dar a conocer a todo el claustro del centro las herramientas de mediación como recurso educativo.

Es importante comunicar a todo los docentes, que desde siempre los maestros han sido mediadores en la construcción del conocimiento de los alumnos en las instituciones educativas. Sería trascendental que ahora se formasen como mediadores, con el objetivo de estar en mejores posibilidades de realizar acciones de mejora con sus estudiantes.

El punto básico de esta formación como mediadores es la comprensión sobre que mediar no puede ser una prescripción, es un acto de guiar al alumno para propiciar el libre acceso al descubrimiento por parte de quien aprende. La mediación ha de mantener un acuerdo entre deberes y derechos claramente definidos. Así, mediar es el conseguir equilibrio entre el respeto por la libre búsqueda de cada quien y el acompañamiento del otro. Se trata de un reto y un compromiso personal y profesional que hay que inculcar y motivar.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, S., Boqué, M. C., Casamayor y otros (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Graó.
- Buendía, L. et al. (1997). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid. McGrawHill
- Carbó, J.M. (2001). *Dieciséis tesis sobre la disciplina*. Revista Cuadernos de Pedagogía Número 284.
- Casamayor, G. (1989). *La disciplina en la escuela. Lo importante es prevenir*. Barcelona: Graó.
- Cerezo, F. (2001). *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.
- Ciberacoso escolar entre menores. Cyberbullying. Recuperado el 10 de junio de 2012 de <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/que-es-el-ciberbullying/>
- Convivencia escolar y medidas para prevenir la conflictividad. Recuperado el 16 de Junio de 2007 de [http://www.concejoeducativo.org/article.php?id\\_article=183](http://www.concejoeducativo.org/article.php?id_article=183) publicado por Juan Carlos Roca Álvarez
- Cox, S. y Heames, R. (2000). *Cómo enfrentar el malestar docente. Estrategias e ideas prácticas para los tutores y sus alumnos*. Barcelona: Octaedro.
- Curwin, R. L. y Mendler, A. N. (1983). *La disciplina en clase. Guía para la organización de la escuela y el aula*. Madrid: Narcea.
- Equipo de Ayuda y Mediación de la escuela IES Miguel Catalán. Blog De Ciencias (2010). *Procesos de Mediación. Protocolos de mediación para la resolución de conflictos escolares*. Recuperado de

[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolos\\_ResolucionConflictos%28M.Catalan%295p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolos_ResolucionConflictos%28M.Catalan%295p.pdf)

Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.

Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid: Escuela Española.

Fontana, D. (1989). *La disciplina en el aula. Gestión y control*. Madrid: Santillana Aula XXI.

Gotzens, C. (1986). *La disciplina en la escuela*. Madrid: Pirámide.

Gotzens, C. (1997). *La disciplina escolar*. Barcelona: Horsori.

Hernández, Juan (2011). *Recomendaciones para proteger la privacidad de los jóvenes en las redes sociales*. Artículo recuperado de <http://blog.hostalia.com/recomendaciones-para-proteger-la-privacidad-de-los-jovenes-en-las-redes-sociales/>

Jares, X.,(1997). *El lugar del conflicto en la organización escolar*, en *Revista Iberoamericana de Educación*, Nº 15, págs.54

Kowalski, R.M., y Limber, S.P. (2007). *Electronic bullying among middle school students*. *Journal of Adolescent Health*, 41(6, Supplement 1), S22-30.

La privacidad en las redes sociales. Artículo sobre cultura internacional de Redes sociales. Recuperado el 16 de Agosto de 2012 de <http://www.enfolang.com/internacional/redes-sociales/privacidad-redes-sociales.html>

Ministerio de Educación - Gobierno de Chile (2010). *Convivencia escolar y resolución de conflictos*.

Nadal, A., Vives, M., Capella, C. (2008). *Los planes de convivencia como documento activo del centro y para el centro*. IN. *Revista Electrònica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, V. 1, n. 0, Páginas 203-224.

---

Ortega, R. y Colaboradores (1998). *La Convivencia escolar: qué es y cómo abordarla.*

*Sevilla. Consejería de Educación y Ciencia.*

Palomino Berrios, L. (2012). *La convivencia en las escuelas.*

Rabasa, B. (2005). *Conflictos en los centros docentes y mediación escolar. CSI-CSIF.*

Redorta, Josep (2004). *Cómo analizar los conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Editorial Paidós.*

San Martín, José Antonio (2003). *La mediación escolar: Un camino para la gestión del conflicto escolar. Madrid. Editorial CCS.*

Torres Santomé, Jurjo. (1991) *El currículum oculto.* Madrid. Morata. Pág. 198.

## 8. APÉNDICES

### Apéndice I. Cuestionario

#### **CUESTIONARIO**

El siguiente cuestionario consta de 30 preguntas con diversas respuestas, relacionadas con el clima de tu colegio/instituto y las relaciones de sus integrantes. Es conveniente comprender bien las preguntas, así como prestar atención a las diferentes respuestas, ya que no todas se contestan de igual modo. La opción elegida debe marcarse con un círculo en su correspondiente letra, en todos los casos. Este cuestionario es anónimo, por lo que les rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas; así como agradecemos la dedicación y tiempo empleado en realizarlo.

#### **Instrucciones:**

- 1- Para rellenar correctamente el cuestionario utilice un bolígrafo de color azul o negro.
- 2- Solo responder a una respuesta, de lo contrario no contará esa pregunta.
- 3- Para contestar marque con un círculo sobre su opción de respuesta, a no ser que se le indique lo contrario.
- 4- Todas las respuestas son correctas, no existen respuestas incorrectas, por ello se le pide la máxima sinceridad posible.
- 5- Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

Edad:
Curso:

**1. CONVIVENCIA FAMILIAR**

1.1 ¿Cómo te sientes en casa?

- a) A gusto, me llevo bien con mi familia
- b) Normal, ni bien ni mal
- c) No estoy a gusto
- d) Me tratan mal

1.2 ¿Compartes frecuentemente tiempo de ocio con tus padres?

- a) Siempre
- b) Habitualmente
- c) Raras veces
- d) Nunca

1.3 ¿Explicas tus problemas en casa?

- a) Siempre
- b) Habitualmente
- c) Raras veces
- d) Nunca

1.4 ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de tus conflictos con tus padres?

- a) Colaborar en casa
- b) Deberes y notas
- c) Horarios
- d) Amigos
- e) Internet

1.5 ¿Cómo crees que se llevan tus padres con las maestras y maestros del colegio?

- a) Muy bien
- b) Bien
- c) Regular
- d) Mal

**2. CONVIVENCIA EN LA ESCUELA**

2.1 ¿Cómo es el ambiente en tu centro?

- a) Bueno
- b) Regular, ya que hay algún conflicto o enfrentamiento entre compañeros

- c) Malo, ya que hay muchos conflictos entre compañeros

## 2.2 Cada mañana cuando acudes al instituto o colegio

- a) Estás contento por estar con tus amigos
- b) No te apetece ir por no ver a algún compañero
- c) Tienes miedo porque hay compañeros que se meten contigo
- d) Tienes miedo a algún compañero concreto

## 2.3 ¿Cómo es tu relación con tus compañeros?

- a) Me llevo muy bien con todos y tengo muchos amigos en el aula
- b) Me llevo muy bien solo con dos o tres compañeros
- c) No tengo amigo en el aula
- d) Estoy enfrentado con algún grupo o con algún compañero

## 2.4 Los conflictos hacia algún compañero ¿Cómo se manifiestan?

- a) Insultos, motes ofensivos
- b) Reírse de él, dejar en ridículo
- c) Daño físico (empujones, patadas)
- d) Hablar mal de él
- e) Rechazarlo y aislarlo, no dejándole participar en trabajos, juegos...
- f) Amenazas, chantajes, obligarle a hacer cosas contra su voluntad...

## 2.5 ¿Dónde se producen estas relaciones conflictivas de acoso y violencia escolar?

- a) En el recreo o patio
- b) En el aula
- c) Durante la salida y entrada al centro
- d) En los pasillos-entre clase y clase
- e) En los servicios

## 2.6 ¿Le das importancia y gravedad a estas acciones?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante
- d) Mucho

**3. INCIDENCIA DE TIPOS DE CONFLICTOS, CAUSAS.**

3.1 ¿Has sufrido tú en alguna ocasión en este colegio/instituto una situación de este tipo por parte de otro compañero de tu clase o de otro curso?

- a) Nunca se meten conmigo, ni me rechazan ni me tratan mal
- b) Algunas veces
- c) Sí, muchas veces a lo largo de este curso
- d) Sí, desde que entré en el colegio/instituto

3.2 ¿Has tenido algún comportamiento violento en la red, hacia otro compañero de tu clase o centro?

- a) Nunca
- b) Algunas veces
- c) Con cierta frecuencia
- d) Casi todos los días

3.3 Si has tenido un comportamiento violento, agresivo y ofensivo con otro compañero de tu clase de colegio/instituto ¿Por qué lo has hecho o lo haces actualmente?

- a) Nunca lo he hecho
- b) Porque se metían conmigo
- c) Porque a mí me lo hicieron también
- d) Porque son distintos a nosotros: inmigrante, gitanos, son raros...
- e) Por gastar una broma, reírme de él y pasar un rato divertido
- f) Por sentirme incluido en el grupo de amigos

3.4 ¿Cuántas veces hablas mal de una persona por las redes sociales que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?

- a) Nunca
- b) Algunas veces
- c) Con cierta frecuencia
- d) Casi todos los días

3.5 ¿Quién crees que debería encargarse, en el centro, de ayudar a resolver conflictos?

- a) Profesores/as
- b) Alumnos/as
- c) Profesores/as y alumnos/as
- d) Cada uno los suyos

- 3.6 En mi clase no se han llevado a cabo suficientes actividades o charlar para prevenir los conflictos:
- a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Muy en desacuerdo
- 3.7 En los últimos años, ¿crees que han aumentado los conflictos en el centro?
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconozco
- 3.8 ¿Cuáles piensas que son las causas de conflictos en tu centro?
- a) Alumnos muy conflictivos.
  - b) Alumnos que no respetan la autoridad.
  - c) Los profesores eluden sus responsabilidades.
  - d) No se educa para resolver los problemas.
  - e) Comentarios en las redes sociales.
  - f) Profesores demasiado intolerantes.
- 3.9 Cuando hay conflictos en la escuela, ¿piensas que se resuelven con justicia?
- a) Si
  - b) No
  - c) Lo desconozco
- 3.10 ¿Estás registrado en alguna red social?
- a) Si
  - b) No
- 3.11 ¿Tienes muchos compañeros del centro escolar en tus redes sociales?
- a) La mayoría.
  - b) Pocos
  - c) Ninguno
- 3.12 ¿Recibes mensajes ofensivos a través de la red?
- a) Si
  - b) No
- 3.13 ¿Conocer los movimientos y opiniones de los demás en la red, posibilita conflictos a posteriori?
- a) Seguro
  - b) No lo creo

- 
- c) Posiblemente
- 3.14 A menudo las relaciones entre compañeros de clase se ven afectadas por las redes sociales.
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconozco
- 3.15 ¿Comentarios a novios/as de otras personas de clase pueden provocar problemas de convivencia?
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconozco
- 3.16 ¿Sueles cumplir las normas de uso de Internet que afirman tus progenitores?
- a) Si
  - b) No
  - c) Depende
  - d) No tengo normas.
- 3.17 ¿Cuáles son los motivos más frecuentes, a través de las redes sociales, que crean conflictos escolares?
- a) Exponer fotografías sin permiso en la red dejando en evidencia a alguien.
  - b) Comentarios ofensivos hacia alguna persona.
  - c) Motivo de amores entre alumnos.
  - d) Acoso reiterado.
  - e) Otros.
- 3.18 ¿A quién crees que afecta más los conflictos por la red?
- a) Chicas
  - b) Chicos
  - c) Igual
  - d) Desconozco
- 3.19 ¿Crees que los conflictos en las redes sociales han hecho aumentar los conflictos escolares entre alumnos?
- a) Si
  - b) No
  - c) No lo sé con certeza.

## Apéndice II. Documentos del Protocolo de Mediación

### DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitud de mediación"

Fecha: .....

<b>1) Persona que solicita la</b>		
<b>Mediación Nombre:</b>		
- Director/a, Jefe de estudios o componente del equipo directivo	<input type="checkbox"/>	
- Orientador/a o Coordinador/a del Servicio de mediación	<input type="checkbox"/>	
- Tutor o tutora de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Profesor o profesora de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Profesor o profesora del centro educativo que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna del Grupo de mediación o Alumnado ayudante	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna que forma parte del conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Padre o madre de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Padre o madre que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Personal de secretaría, conserjería o limpieza	<input type="checkbox"/>	
- Otras:.....	<input type="checkbox"/>	
<b>2) Personas en conflicto:</b>		
<b>1: Nombre, curso,....:</b>		
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Profesor/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....
<b>2: Nombre, curso, ...:</b>		
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Profesor/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....
<b>3) Breve descripción del conflicto:</b>		

Entregar a la Dirección, Orientador o Coordinador de convivencia

## DOCUMENTO 2. "Fases del proceso de Mediación formal escolar"

FASES y OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLAS (EQUIPO)
<p><b>0. PREMEDIACIÓN.</b> Fase previa a la Mediación propiamente dicha</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear condiciones que faciliten el acceso a la Mediación</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Presentaciones. Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.</p> <p><b>Determinar si:</b> La mediación es apropiada para el caso. Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales; hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc. Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. La elección de los mediadores es adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo)</p>
<p><b>1. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO.</b> ?Quiénes somos ?Cómo va a ser el proceso? <b>Objetivo:</b> Crear confianza en el Proceso</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Presentaciones personales. Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos. Expectativas. Papel de los mediadores. Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos, sinceros. Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Etc.</p> <p><b>Tener previsto:</b> Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</p>
<p><b>2. CUÉNTAME</b> ?Qué ha pasado? <b>Objetivo:</b> Poder exponer sus versiones del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio. Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar sentimientos, resumir. etc. Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</p>

<p><b>3. ACLARAR EL PROBLEMA.</b> ?Dónde estamos? <b>Objetivo:</b> Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Conseguir una versión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</p>
<p><b>4. PROPONER SOLUCIONES.</b> ?Cómo salimos? <b>Objetivo:</b> Tratar cada tema y buscar posibles vías de Arreglo</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas) Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</p>
<p><b>5. LLEGAR A UN ACUERDO.</b> ?Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde? <b>Objetivo:</b> Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, llegar a un acuerdo.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. Redactarlo por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento. Felicitarse a las partes por su colaboración. Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original. Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrado</li> <li>• Realista</li> <li>• Posible</li> </ul> <p>Específico y concreto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claros simple</li> <li>• Aceptable por las partes</li> <li>• Evaluable</li> <li>• Que mantenga expectativas de mejora de la relación.</li> </ul>

## DOCUMENTO 3. "Guión para la premediación"

Fecha: .....

Primera entrevista con cada uno de los protagonistas. En general, debe utilizarse individualmente. Por tanto sólo estarán uno o dos mediadores y uno de los protagonistas del conflicto.	
<b>Inicio – Presentaciones</b>	<b>Notas</b>
<p>¡Hola!, me llamo....., y yo.....</p> <p>Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema.</p> <p>?Tu nombre es...? (<i>mirando a la parte</i>)</p>	
<b>Abordar el problema – conflicto</b>	<b>Notas</b>
<p>Cuéntanos tu visión del problema.</p> <p>?Hay alguien más afectado por este problema? (<i>terceras personas</i>)</p> <p>Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. Los mediadores estamos para escucharte, no te forzaremos a resolver tu problema, ni lo resolveremos por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza.</p> <p>Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero/a.</p> <p>Pero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ?estás dispuesto a hacerlo?</p>	
<b>Final – Despedida</b>	<b>Notas</b>
<p>?Estás de acuerdo en que.....y .....seamos los mediadores? (<i>Si no habrá que elegir a otros de la lista del equipo de mediación</i>).</p> <p>Si te parece quedamos para el.....a las..... en .....</p> <p>La sesión durará.....y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.</p> <p>Agradecemos tu colaboración en el inicio del proceso de mediación (<i>Le damos la mano si procede</i>)</p>	

## DOCUMENTO 4. "Guión global para la sesión de Mediación (mediadores)"

### 1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?

a) ¡Hola!, me llamo.....y yo.....Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (mirando a uno de los protagonistas) ¿y el tuyo...? (mirando a la otra)

- Os presentáis y pedís a los protagonistas que se presenten.

- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación.

- Tomáis una decisión acerca de quién empezará contando su problema.

b) (Explicación) Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar (por turnos) vuestro problema desde vuestro punto de vista.

- Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien.

- Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo.

- Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer.

- Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo haremos alguna sesión, por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones.

c) (Reglas de la mediación) Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

1. ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial?

(Espera algún tipo de respuesta de ambos).

2. ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).

3. ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).

4. ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).

5. Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición. Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que los protagonistas decidan.

#### Posibles estrategias (Lederach):

- Individuo-Equipo
- Mediar-Arbitrar
- Por separado-Cara a cara
- Formal-Informal

#### Habilidades:

- Crear Confianza
- Diseñar proceso y foro-problema
- Crear ambiente
- Crear papel del Tercero

## 2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.

*Pedís a cada uno de los protagonistas que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo. En esta fase uno de los mediadores debe ir controlando los turnos de exposición de cada parte. El otro debe ir tomando notas para:*

- *Identificar los puntos centrales del problema, es decir los "temas"*
- *Ver los puntos de encuentro y los de confrontación.*
- *Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.*
- *Practicar ambos la escucha activa o empática.*

*A cada uno de los protagonistas decís:*

**Contadnos: lo que ha pasado. ¿Cómo te has sentido?**

**Más acerca de...**

*Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:*

*1) Las raíces del conflicto (poder, miedo, valores) ¿Cuáles son sus valores?*

*2) Averiguar el momento y el proceso del conflicto. ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto?*

*¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?*

*3) ¿Quiénes son los protagonistas? Aseguraos de si hay alguien más afectado (tercera persona, grupo) o implicado en este problema.*

*4) Prioridades, puntos de encuentro y de confrontación.*

*Preguntad si quieren agregar algo más.*

**Queréis agregar algo más a lo dicho.**

**¿Qué ha pasado? (Lederach)**

- Expresar y desahogarse
- Ser escuchado
- Reconocer \* Verdades, \* Sentimientos, \* Responsabilidades, \* Preocupaciones

**Posibles estrategias:**

- Crear foro
- Conversar: \* en privado, \* en grupo
- Escuchar
- Sondear
- Excavar

**Habilidades:**

- Parafrasear
- Resumir
- Preguntas abiertas
- Nivelarse al otro
- Empatizar
- No juzgar, ni solucionar

## 3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.

*- Realizáis preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.*

*- Señalad los temas importantes, el meollo del conflicto. Intentad resumir ambas posturas.*

*- Tened en cuenta que hasta este momento, cada uno de los protagonistas está convencido de que su explicación del problema y su posición es la correcta, que tienen la razón y dicen la verdad.*

*- Por eso es muy importante este paso, ya que gracias a las preguntas que tú les hagas se darán cuenta de " las dos caras de la moneda", y se irán aclarando sobre su situación.*

*- Tened especial cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.*

**?Qué es lo que quieres decir con ?**  
**Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.**  
**De todo lo que me has contado ?qué es lo más importante para ti?**  
**He entendido bien si digo....(parafraseo)**  
**Es correcto si digo...**  
**?De qué manera / qué / cómo / cuándo / dónde / cuánto / quién exactamente.... ?**  
**?Cómo sabes tú...? ?Qué pensarías/harías/dirías sí... ? ?Comparado con qué?**  
**?Qué te hace creer que...?**

*A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:*

*1) Relaciones, Comunicación. (Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagar):*

*?Se ven como compañeros o como enemigos? ?Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?*

*?Qué relación tienen? (Poca relación / Mucha relación; Amistad / Hostilidad; Huida / Enfrentamiento; Confianza / Desconfianza; Calma / Emocionalidad)*

*d) Posiciones, Sentimientos, Emociones. ?Qué posición tienen, qué demandan? ?Cómo se sienten? (Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)*

**?Te has sentido traicionado/desilusionado?**

*e) Intereses, Necesidades. (Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos). ?Qué le interesa resolver fundamentalmente?*

**Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son....**

*(Le dices mirando a uno de los protagonistas) y los tuyos son... (Mirando a la otra). Para descubrirlos, pregunta:*

**?Por qué lo quieres? ?Por qué lo necesitas?**

**?Para qué lo quieres? ?Para qué lo necesitas?**

*f) Límites, Legitimidad. (Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones).*

*(Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).*

**?Qué vais a hacer si no acordáis?**

**?Hasta qué punto os conviene seguir negociando?**

*g) Tipo de violencia: directa, cultural, estructural.*

*Intensidad del conflicto, baja o alta intensidad.*

*6) Compromiso*

*(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto).*

*(Procura que siempre quede explícito).*

**?Dónde estamos? (Lederach)**

- Identificar meollo: \* persona, \* proceso, \* problema (asunto)

- Crear marco de avance

**Posibles estrategias:**

- Crear marco en común, crear definición común del conflicto

- Compaginar preocupaciones

**Habilidades:**

- Presentar agenda y lenguaje conciliador

- Pasar del "yo/tu" al "nosotros"

#### 4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro.

*(Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades).*

- Debéis preguntar a los protagonistas acerca de las posibles soluciones. Cuáles serían las vías para resolver el conflicto, discutir y evaluar cada una de ellas.

- En problemas complejos es aconsejable empezar a elaborar acuerdos sobre temas más sencillos y secundarios, para destrabar y crear la sensación de que avanzan y colaboran; así van llegando a acuerdos, bajando la hostilidad y llegando a los puntos más conflictivos en una actitud más colaboradora.

- Para hacer esto, debéis realizar un plan de prioridades de los temas a tratar, para ir de lo más simple a lo más complejo, de lo menos importante a lo más importante. Moderad exigencias que no sean realistas.

**?Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?**

**?Cómo piensas tú que esto puede resolverse? ?Qué cambios propondrías?**

**?Qué se podría cambiar? ?Qué es lo que más os gustaría?**

**?Qué podéis hacer para resolver el problema?**

**?Qué pasaría si...? ?Qué pasa si no encontramos una solución?**

**?Qué es lo peor que te podría pasar? ?Qué es lo mejor que te podría pasar?**

**?Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?**

**?Qué términos serían satisfactorios para ti?**

**?Estáis buscando ganancias mutuas?**

**?Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?**

**?Qué es lo más importante/urgente para ti?**

*(Preguntas acerca de la relación):*

**?Podrías continuar con vuestra relación? ?Cómo? ?Podemos mejorar la relación?**

*(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):*

**?Te parece justo?**

**?Esto sería justo para el otro?**

**?Creéis que así se resolvería el problema?**

*?Nadie se siente ignorado, engañado o timado?*

*?En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?*

*(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes). (Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).*

**?Deberíais consultar a alguien antes de decidir?**

**?Cómo salimos? (Lederach)**

- Vías de avance
- Encarar relación
- Solucionar asuntos

**Posibles estrategias:**

- Nivel relación: - Explorar el pasado: \* heridas, \* emociones, \* malentendidos; - Explorar el futuro
- Nivel contenido: \* posiciones, \* intereses
- Fraccionar - paquete global

**Habilidades:**

- Hablar en yo
- Identificar sentimientos clave
- Replantear asuntos
- Lluvia de ideas e intercambio
- Valorar soluciones

### 5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?

*(Para cerrar la sesión):*

- Una vez que se ha decidido cuál de las opciones es la más viable o la que más satisface a ambas partes, se redacta el acuerdo, que es como un contrato en el que los protagonistas se comprometen a cumplir aquello que han acordado, y lo firman.
- Tened en cuenta que los protagonistas deben tener claro, durante todo el tiempo, qué es lo que están acordando y qué implicaciones tiene. Deben dar su consentimiento.
- No debéis olvidar que lo más importante son las relaciones, ya que a veces, aclarando un incidente se mejora la relación y no es necesario redactar un acuerdo; en cualquier caso, el acuerdo deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras.
- Evitad ambigüedades o términos que no se entiendan.
- Concretad todo lo posible, teniendo en cuenta fechas límite, cantidades u otras condiciones específicas.
- Preferiblemente utilizad expresiones afirmativas. Ej.: precisar "lo que harán" en vez de "lo que no harán". - Explicad los términos de confidencialidad y qué aspectos o temas se tendrán en cuenta bajo esta condición.
- Decidid qué hacer con las notas, apuntes, etc. Si se van a destruir, quién lo hará, cómo y cuándo.
- Dejad abierta la posibilidad de solicitar un nuevo proceso de mediación o de seguimiento.

**?Podemos considerar que el problema ya está resuelto?**

**?Estáis dispuestos a firmarlo?**

*Se aprovechan las manifestaciones de revalorización y reconocimiento para evidenciar los cambios operados a lo largo del proceso.*

*Se felicita a cada persona por sus ofertas y, si se da el caso, pueden producirse muestras de reconciliación en la propia sala de mediación.*

*Agradecemos la colaboración y finalizamos con un sincero apretón de manos.*

**Los mediadores agradecemos vuestra colaboración en el proceso de mediación**

**?Quién hace qué, cuándo? (Lederach)**

**Posibles estrategias:**

- Formal (por escrito)
- Informal

**Habilidades:**

- Preguntas realistas
- Compromiso de futuro

## DOCUMENTO 5. "Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)"

### 1. PRESENTACIÓN Y REGLAS

1. Nos presentamos, les preguntamos su nombre y les damos la bienvenida agradeciendo su disposición.
2. "Como sabéis, este proceso es voluntario. Tenéis libertad para abandonarlo, aunque os rogamos que, si llega el caso, antes de hacerlo nos indiquéis vuestras razones para ello".
3. "Los mediadores no opinamos, ni juzgamos. La solución al problema la estableceréis vosotros, de común acuerdo. Nosotros trataremos de ayudaros, pero no decidiremos por vosotros".
4. "Todo lo aquí tratado es confidencial. Nadie debe revelarlo fuera de esta sesión".
5. "Si finalmente llegáis a un acuerdo, lo reflejaremos por escrito y, pasado un tiempo, nos pondremos en contacto con vosotros para ver cómo va".
6. "El acuerdo será elaborado por vosotros y tiene que depender sólo de vuestra actuación, no podéis comprometer a otras personas ni acordar algo en contra de las normas".
7. "Durante la mediación respetaremos los turnos de palabra, escucharemos a la otra persona y hablaremos siempre con corrección y respeto, sin levantar la voz".
8. "Si en algún momento los mediadores consideramos que el conflicto existente NO es mediable, os lo haremos saber".
9. "Debéis saber que si hubiera situaciones especialmente graves o peligrosas, tendremos que ponerlas en conocimiento de los responsables del Servicio de Mediación".
10. "Si habéis comprendido el proceso, estáis conformes y dispuestos a elaborar y cumplir un acuerdo justo y equilibrado, empezaremos la sesión".

**Preguntar a A ?Estás de acuerdo? Preguntar a B ?Estás de acuerdo?**

### 2. DEL PASADO AL FUTURO

#### Cuéntame

Exponer su propia versión y expresar sus sentimientos. Desahogarse y sentirse escuchado.	Escuchar atentamente, mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir... Aclarar los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Apoyar el diálogo. Reconocer los sentimientos y respetar los silencios. Resaltar los beneficios de resolver la situación
---	--

#### Aclarar el problema

Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Asegurar un acuerdo sobre lo que se va a tratar. Conseguir una visión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden bloquear el conflicto y avanzar hacia un acuerdo. Tratar primero los temas de más fácil arreglo. Dirigir el diálogo en términos de intereses, no de posiciones.
--	--

#### Proponer soluciones

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	?Qué se os ocurre que podrías hacer para solucionar el problema? ¡No se evalúa! ¿Qué está dispuesta a hacer cada parte? Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Cada parte opina sobre las propuestas.
---	---

### 3. LLEGAR A UN ACUERDO

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Definir claramente el acuerdo (equilibrado, claro, realista y simple, aceptable por las partes, específico, concreto y evaluable) Redactar el acuerdo y firmarlo. Acordar el periodo de revisión.
---	---

## RECORDARLES LA CONFIDENCIALIDAD - FELICITARLES POR HABER LLEGADO A UN ACUERDO

**DOCUMENTO 6. "Registro del proceso de Mediación (mediadores)"**

Fecha: .....

**1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?**

Notas:

**2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.**

- **Raíces, valores:** Poder, miedo. ¿Cuáles son sus valores.
- **Proceso y momento del conflicto:** ¿Cuánto tiempo lleva? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?
- **Protagonistas:** ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceras personas?
- **Puntos de encuentro y confrontación:** Prioridades.

**Parte "A" (nombre):****Parte "B" (nombre):**

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:

**3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.**

- **Relaciones, comunicación:** Poca/Mucha relación; Calma/Emocionalidad; Confianza/Desconfianza; Amistad/Hostilidad; Huida/Enfrentamiento.
- **Posiciones, emociones, sentimientos:** ¿Qué posición tiene, qué demanda, qué quiere? ¿Cómo se siente?
- **Intereses, necesidades:** ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué y para qué lo pide?
- **Límites, legitimidad:** Criterios justos, normas.
- **Tipo de violencia intensidad:** (directa, cultural, estructural); (intensidad alta, baja)
- **Compromiso:** ¿Qué propone para resolverlo?

**Parte "A" (nombre):****Parte "B" (nombre):****Historia común propuesta:**

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Da, ofrece, pide, recibe?</li> <li>• ¿Es justo y realizable?</li> <li>• ¿Es concreto y evaluable?</li> <li>• ¿Repara, resuelve, reconcilia?</li> </ul>	
<b>Acuerdo:</b>          	

Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de finalización: \_\_\_\_\_

**Tipo de conflicto:**

- De relación / comunicación: rumores, confusión, malentendidos, interpretaciones, agresiones, lucha, insultos.
- De intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
- De identidad / valores: lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad, individualismo, responsabilidad.
- De poder: liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.
- De rendimiento: desmotivación, falta de esfuerzo.

## DOCUMENTO 7. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)"

Fecha: .....

**Nosotros,**

.....y .....

Estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de:

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

**Firma**

**Firma**

Mediador o mediadores:

.....y .....

**Firma**

**Firma**

## DOCUMENTO 8. "¿Sabemos utilizar las redes sociales?"

Actualmente, Internet está presente en muchos aspectos de nuestra vida, pero sobre todo, los más jóvenes lo suelen utilizar para las redes sociales, pero ¿toman las medidas adecuadas para proteger su información?

Cómo actuar en estos medios y las formas de uso de quienes participamos de ellas generan efectos no deseables relacionados con la privacidad.

Para preservar la privacidad de la juventud, listamos una serie de puntos para conseguir una mejor privacidad en estos medios.

1.- **Configurar nuestra protección de datos y privacidad.** Mantener una correcta configuración de los aspectos públicos y privados de nuestra red social, evita que nuestra información pueda ser visible por individuos no deseados.

2.- **Reconocer los efectos de nuestras acciones en la red.** Tener en cuenta la ubicación de nuestros mensajes y que distribución y que receptores recibirán la información. Entender los aspectos de cada red social y apereibirse de los derechos de nuestra información en esta red y como se utilizará.

3.- **Protección de datos personales.** Datos como nuestra dirección, teléfono no deben estar reflejados en nuestros datos. Mejor omitir esta información, evitando así una posible propagación que pueda llegar a manos de desconocidos.

4.- **Evitar explicar información íntima en la red.** Pensar qué información no conviene que los usuarios de las redes sociales tengan en su poder sobre nuestra persona. Explicar intimidades puede utilizarse en contra nuestro, cosa que tendríamos que evitar. Reflexionar qué imágenes y comentarios poner.

5.- **Defensa de los derechos en la red.** Todo lo que pasa en internet queda registrado y se puede seguir el rastro para posibles investigaciones. No pensar que todo en la red es oculto y confidencial. Cuidado con la suplantación de identidad, es delito grave.

La concienciación de los adultos sobre la privacidad de la información de los jóvenes es vital para evitar problemas y poder llevar un mejor control sobre los menores.

El rol de los adultos es fundamental para la protección de los niños: lo pequeños no tendrían que emplear las redes sociales sin contar con la ayuda, el diálogo y la educación de sus progenitores, adultos o incluso los propios maestros.

### Apéndice III. Impreso Registro de Conflictos del colegio

## REGISTRO DE CONFLICTOS

#### Personas en conflicto:

<b>1: Nombre, curso,...:</b>		
	<input type="checkbox"/>	Docente
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....
<b>2: Nombre, curso, ...:</b>		
	<input type="checkbox"/>	Docente
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....

#### Lugar del Conflicto:

- En el recreo o patio.
- En el aula.
- Durante la salida y entrada al centro.
- En los pasillos- entre clase y clase.
- En los servicios.

#### Tipo de conflicto:

- Relación: interpretaciones, agresiones, lucha, insultos.
- Intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
- Identidad / valores: lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad, individualismo, responsabilidad.
- Poder: liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.
- Rendimiento: falta de motivación, carencia de esfuerzo.
- Comunicación por redes sociales: rumores, confusión, malentendidos, exponer fotografías sin permiso en la red dejando en evidencia a alguien, comentarios ofensivos hacia alguna persona, acoso reiterado.

#### 3) Breve descripción del conflicto:

--

Completar las columnas de las personas del conflicto eligiendo las opciones más identificativas con sus conductas en la escuela. Marcar con una X. Esta información nos ayudará a entender mejor los comportamientos de los alumnos para intentar llegar a la resolución de los conflictos.

Pers.1	Pers.2	CONDUCTAS DISRUPTIVAS
		No asistir al colegio reiteradamente
		Incumplir horario, impuntualidad
		Pasear fuera de las aulas en hora docente
		Caminar por el aula sin autorización
		Abandonar el aula sin permiso
		Olvido de material
		Payasadas, ruidos molestos, gestos soeces
		Hablar con los compañeros
		Hacer preguntas para distraer/molestar
		Utilizar el móvil, el mp3...
		No hacer nada, distraerse, pasar de la tarea
		Lenguaje y gesticulación soez
		Comer golosinas, mascar chicles...
		Usar material inadecuado: revistas, comics, diarios...
		No recoger el material de uso colectivo
		Guardar las cosas antes de tiempo sin permiso

#### ACTITUDES RESPECTO AL PROFESORADO

Pers.1	Pers.2	FALTAR AL RESPETO AL DOCENTE
		Caos o desorden a la entrada o salida de clase
		Comentarios vejatorios sobre la tarea
		Desobedecer, no acatar las órdenes del profesor
		No cumplir los castigos impuestos
		No entregar avisos en casa, partes firmados...
		Escarnio del profesor: burlas, motes, imitaciones...
		Interrumpir la palabra del docente, No respetar su turno de palabra.
		Desprestigiar a profesores

		Gesticular jocosamente de cara o a espaldas.
		Decir groserías u obscenidades
		Mentir a los profesores o a otras personas
		Amenazas y coacciones hacia el profesorado

### ACTITUDES RESPECTO A LOS COMPAÑEROS

Pers.1	Pers.2	FALTAR AL RESPETO A LOS COMPAÑEROS
		Dejar en ridículo a compañeros del aula
		Tratar de malos modos a otros compañeros
		Excluir a los compañeros en actividades
		Interrumpir, no respetar el turno de palabra cuando hablan los demás.
		Molestar el trabajo de los compañeros
		Reírse de ellos, poner nombres ofensivos (motes).
		Intimidación entre ellos o de alguno en particular
		Comentarios despectivos, aislar o dejar de lado
		Obligar a alguno a hacer cosas contra su voluntad
		Tirarse proyectiles de papel, tizas, gomas...
		Hacerse pasar por otro.
		Copiar los deberes, en los exámenes, trabajos...
		No respetarles el puesto
		Llevar indumentaria inadecuada, gorras, pañuelos...
		Eludir responsabilidades porque otros lo hacen

### ACTITUDES RESPECTO AL MATERIAL ESCOLAR

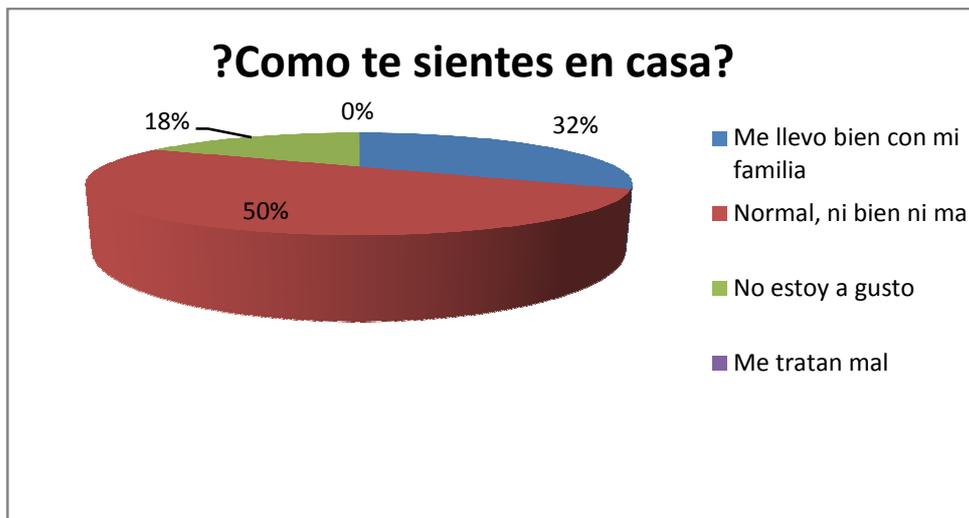
Pers.1	Pers.2	FALTA DE RESPETO AL MATERIAL
		Desordenar el mobiliario de la clase
		Pintar en las mesas, pizarras o paredes
		Arrojar objetos o escupir por las ventanas
		Destrozos de material, aula o del mobiliario

## Apéndice IV. Análisis de resultados y gráficas del cuestionario

En este apéndice se reproducen de forma íntegra todas las respuestas realizadas en el cuestionario a los alumnos del Centro Santa María, ya que en el apartado 4.1 Análisis del cuestionario no se reproducen todas las preguntas, sino solo las más relevantes que hemos creído para la investigación.

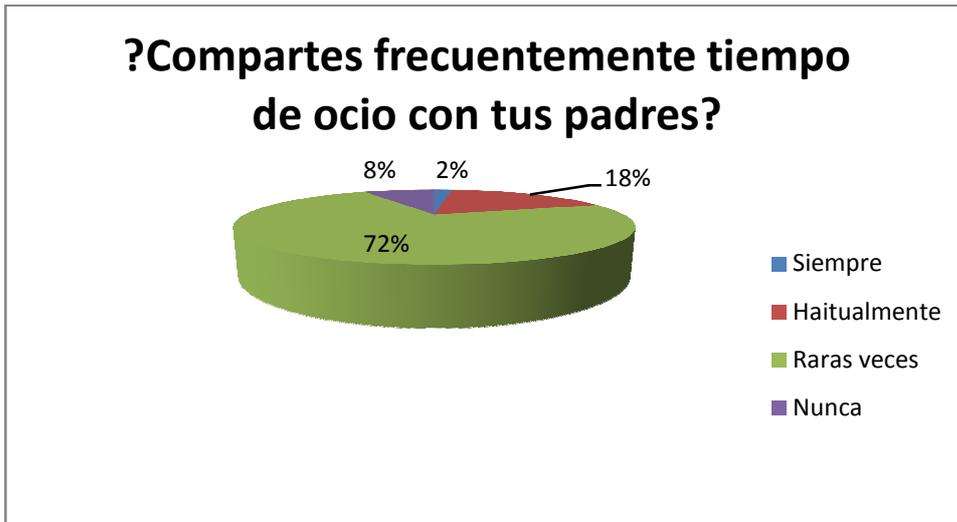
¿Cómo te sientes en casa?

		Frecuencia	%
Validos	Me llevo bien con mi familia	16	32
	Normal, ni bien ni mal	25	50
	No estoy a gusto	9	18
	Me tratan mal	0	0



¿Compartes frecuentemente tiempo de ocio con tus padres?

		Frecuencia	%
Validos	Siempre	1	2
	Habitualmente	9	18
	Raras veces	36	72
	Nunca	4	8



¿Explicas tus problemas en casa?

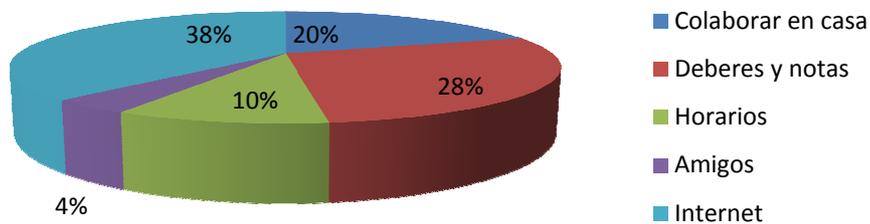
		Frecuencia	%
Validos	Siempre	4	8
	Habitualmente	17	34
	Raras veces	2	4
	Nunca	27	54



¿Cuáles son los motivos más frecuentes de tus conflictos con tus padres?

		Frecuencia	%
Validos	Colaborar en casa	10	20
	Deberes y notas	14	28
	Horarios	5	10
	Amigos	2	4
	Internet	19	38

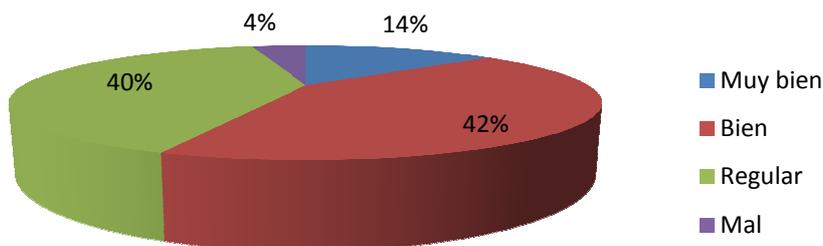
### ?Cuáles son los motivos más frecuentes de tus conflictos con tus padres?



¿Cómo crees que se llevan tus padres con las maestras y maestros del colegio?

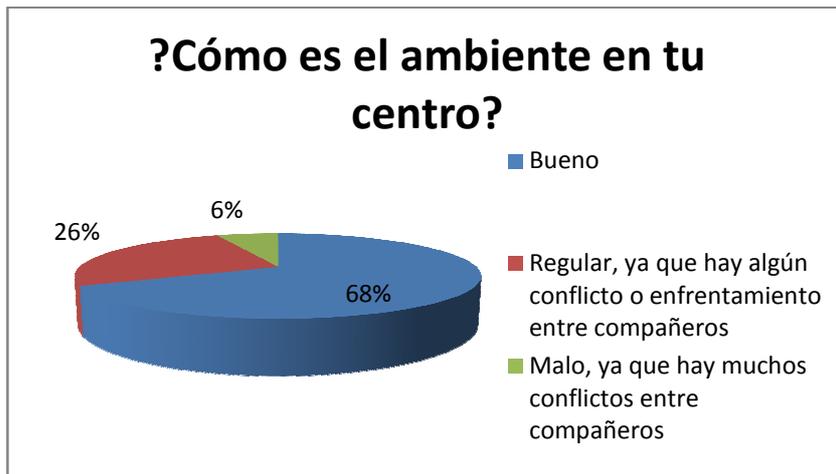
		Frecuencia	%
Validos	Muy bien	7	14
	Bien	21	42
	Regular	20	40
	Mal	2	4

### ?Cómo crees que se llevan tus padres con las maestras y maestros del colegio?



¿Cómo es el ambiente en tu centro?

		Frecuencia	%
Validos	Bueno	34	68
	Regular, ya que hay algún conflicto o enfrentamiento entre compañeros	13	26
	Malo, ya que hay muchos conflictos entre compañeros	3	6



Cada mañana cuando acudes al instituto o colegio...

		Frecuencia	%
Validos	Estás contento por estar con tus amigos	39	78
	No te apetece ir por no ver a algunos compañeros	7	14
	Tienes miedo porque hay compañeros que se meten contigo	3	6
	Tienes miedo a algún compañero concreto	1	2



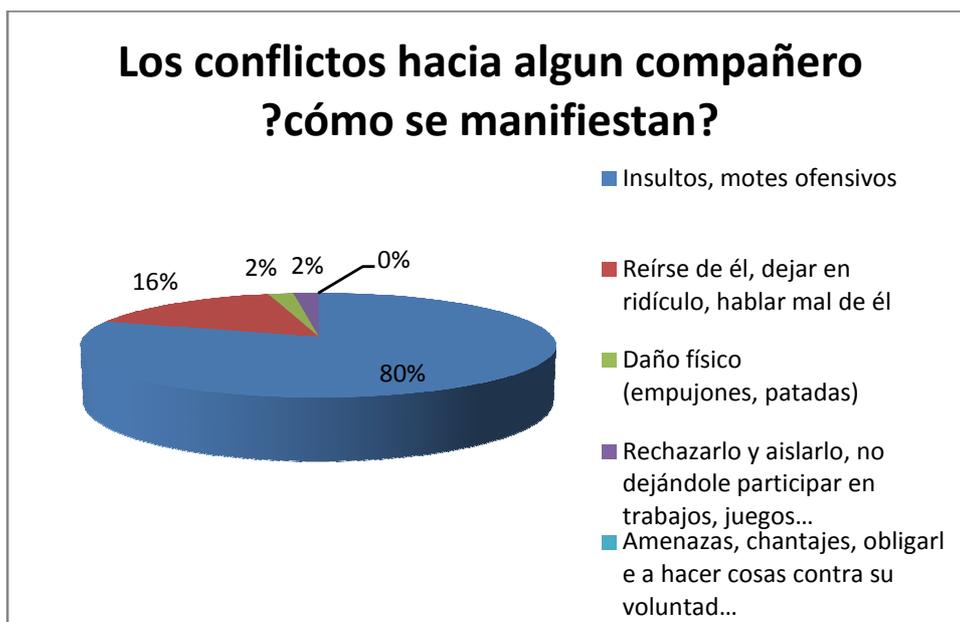
¿Cómo es tu relación con tus compañeros?

		Frecuencia	%
Validos	Me llevo muy bien con todos y tengo muchos amigos en el aula	28	56
	Me llevo muy bien solo con dos o tres compañeros	14	28
	No tengo amigos en el aula	2	4
	Estoy enfrentado con algún grupo o con algún compañero	6	12



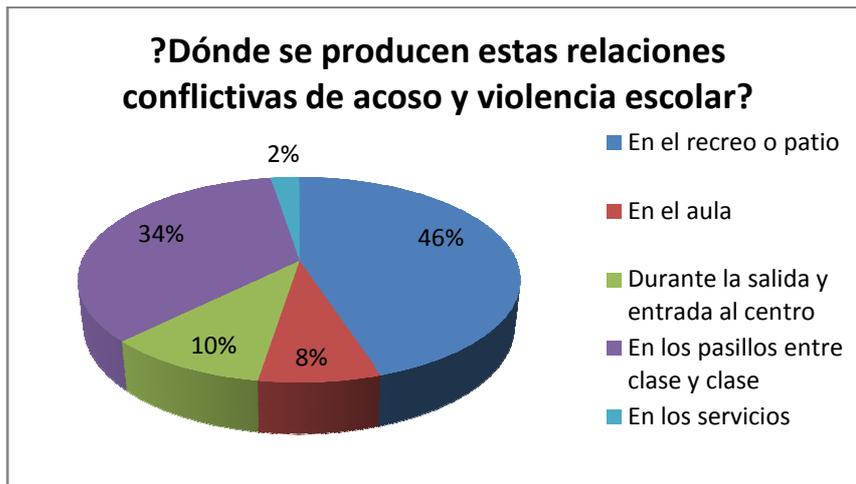
Los conflictos hacia algún compañero ¿Cómo se manifiestan?

		Frecuencia	%
Validos	Insultos, motes ofensivos	40	80
	Reírse de él, dejar en ridículo, hablar mal de él	8	16
	Daño físico (empujones, patadas)	1	2
	Rechazarlo y aislarlo, no dejándole participar en trabajos, juegos...	1	2
	Amenazas, chantajes, obligarle a hacer cosas contra su voluntad...	0	0



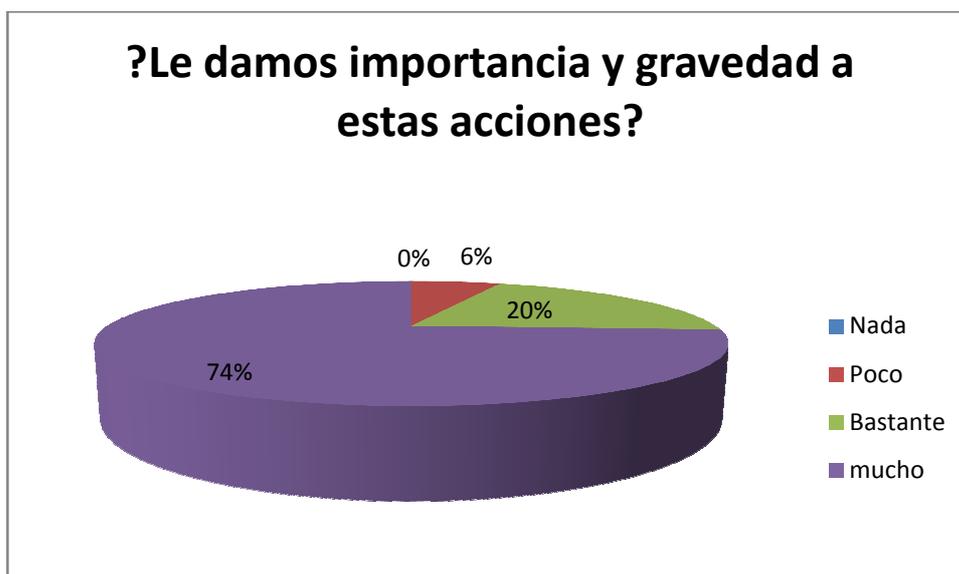
¿Dónde se producen estas relaciones conflictivas de acoso y violencia escolar?

		Frecuencia	%
Validos	En el recreo o patio	23	46
	En el aula	4	8
	Durante la salida y entrada al centro	5	10
	En los pasillos entre clase y clase	17	34
	En los servicios	1	2



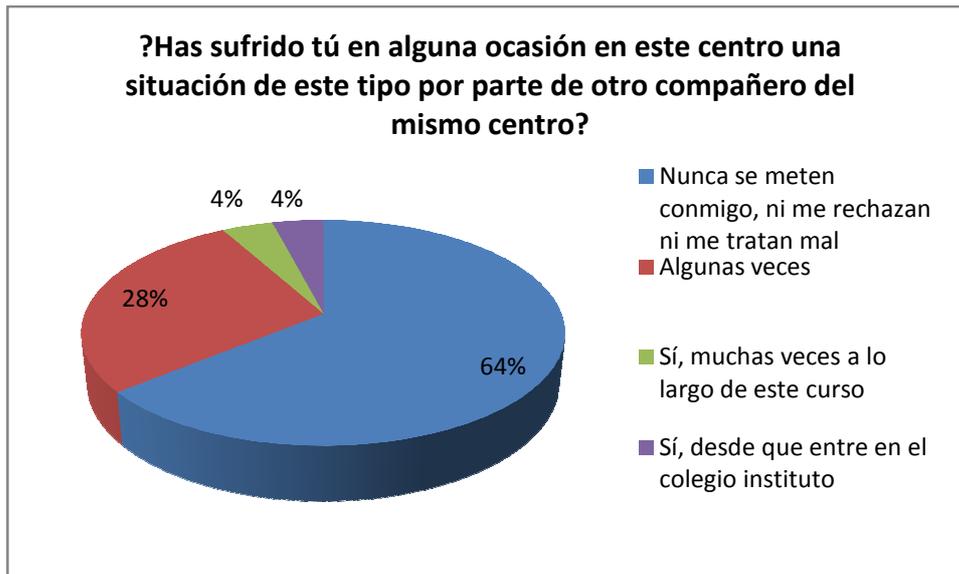
¿Le damos importancia y gravedad a estas acciones?

		Frecuencia	%
Valido	Nada	0	0
	Poco	3	6
	Bastante	10	20
	Mucho	37	74



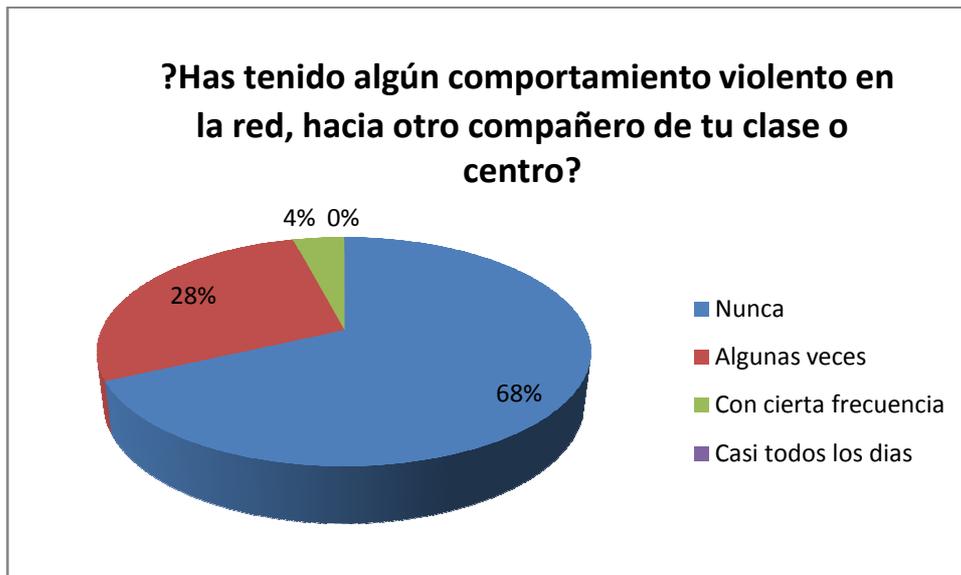
¿Has sufrido tú en alguna ocasión en este centro una situación de este tipo por parte de otro compañero del mismo centro?

		Frecuencia	%
Valido	Nunca se meten conmigo, ni me rechazan ni me tratan mal	32	62
	Algunas veces	14	28
	Sí, muchas veces a lo largo de este curso	2	4
	Sí, desde que entré en el colegio instituto	2	4



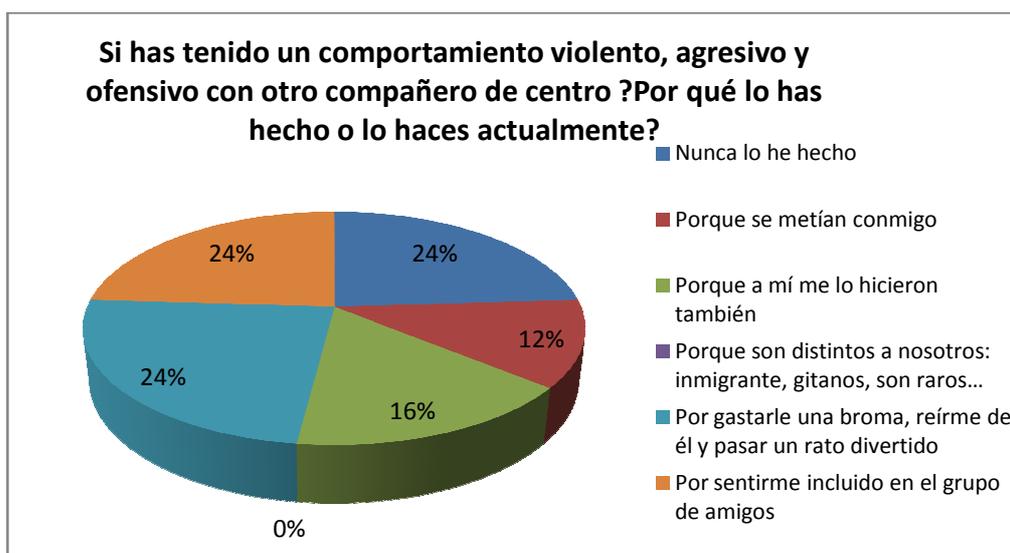
¿Has tenido algún comportamiento violento en la red, hacia otro compañero de tu clase o centro?

		Frecuencia	%
Valido	Nunca	34	68
	Algunas veces	14	28
	Con cierta frecuencia	2	4
	Casi todos los días	0	0



Si has tenido un comportamiento violento, agresivo y ofensivo con otro compañero de centro ¿Por qué lo has hecho o lo haces actualmente?

		Frecuencia	%
Valido	Nunca lo he hecho	12	24
	Porque se metían conmigo	8	16
	Porque a mí me lo hicieron también	6	12
	Porque son distintos a nosotros: inmigrante, gitanos, son raros...	0	0
	Por gastarle una broma, reírme de él y pasar un rato divertido	12	24
	Por sentirme incluido en el grupo de amigos	12	24



¿Cuántas veces hablas mal de una persona por las redes sociales que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?

		Frecuencia	%
Valido	Nunca	21	42
	Algunas veces	24	48
	Con cierta frecuencia	4	8
	Todos los días	1	2



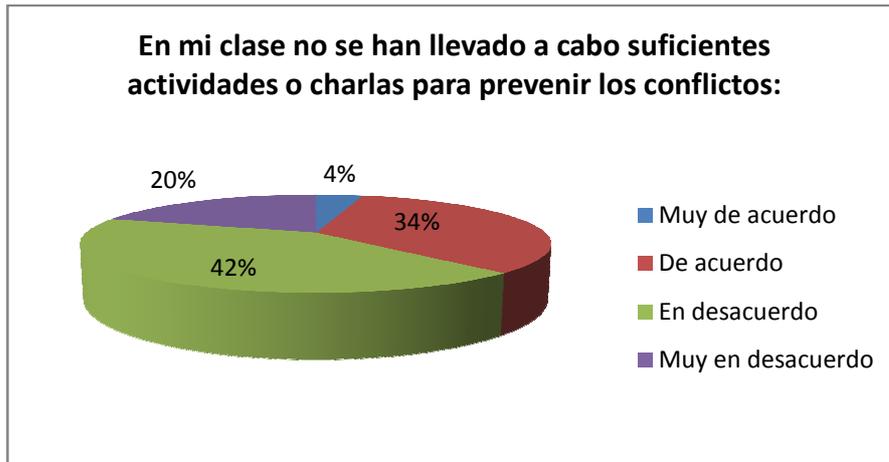
¿Quién crees que debería encargarse, en el centro, de ayudar a resolver conflictos?

		Frecuencia	%
Valido	Profesores/as	14	28
	Alumnos/as	11	22
	Profesores/as y alumnos/as	19	38
	Cada uno lo suyo	6	12



En mi clase no se han llevado a cabo suficientes actividades o charlas para prevenir los conflictos.

		Frecuencia	%
Valido	Muy de acuerdo	2	4
	De acuerdo	17	34
	En desacuerdo	21	42
	Muy en desacuerdo	10	20



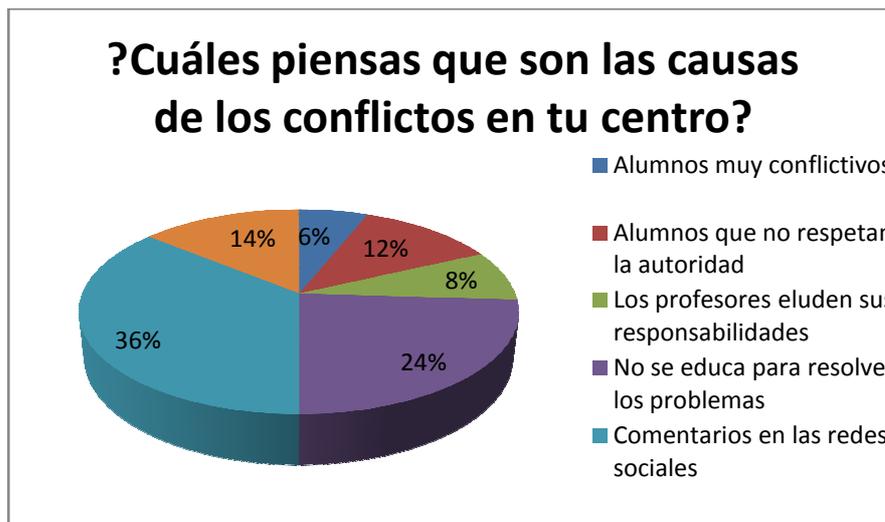
En los últimos años, ¿crees que han aumentado los conflictos en el centro?

		Frecuencia	%
Valido	No	29	58
	Si	20	40
	Desconozco	1	2



¿Cuáles piensas que son las causas de los conflictos en tu centro?

		Frecuencia	%
Valido	Alumnos muy conflictivos	3	6
	Alumnos que no respetan la autoridad	6	12
	Los profesores eluden sus responsabilidades	4	8
	No se educa para resolver los problemas	12	24
	Comentarios en las redes sociales	18	36
	Profesores demasiado intolerantes	7	14



Quando hay conflictos en la escuela, ¿piensas que se resuelven con justicia?

		Frecuencia	%
Valido	Si	28	56
	No	7	14
	Lo desconozco	15	30



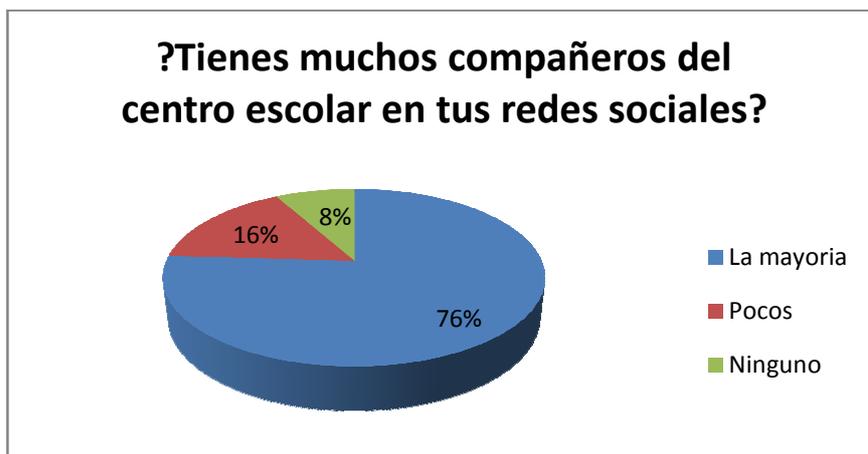
¿Estás registrado en alguna red social?

		Frecuencia	%
Valido	Si	45	90
	No	5	10



¿Tienes muchos compañeros del centro escolar en tus redes sociales?

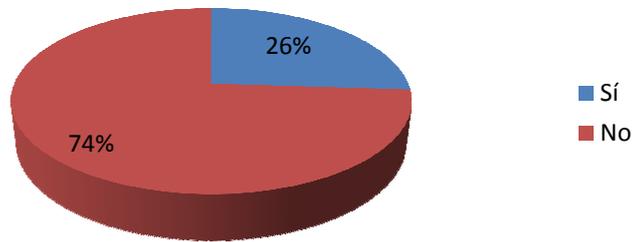
		Frecuencia	%
Valido	La mayoría	38	76
	Pocos	8	16
	Ninguno	4	8



¿Recibes mensajes ofensivos a través de la red?

		Frecuencia	%
Valido	Si	13	26
	No	37	74

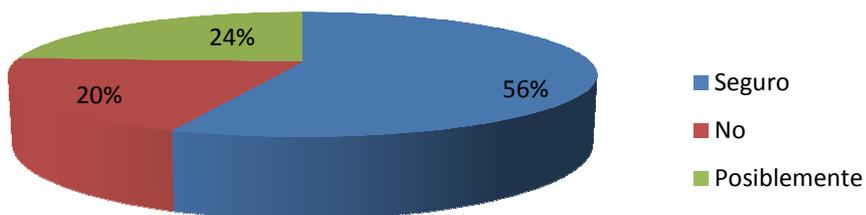
**?Recives mensajes ofensivos a traves de la red?**



¿Conocer los movimientos y opiniones de los demás en la red, posibilita conflictos a posteriori?

		Frecuencia	%
Valido	Seguro	28	56
	No	10	20
	Posiblemente	12	24

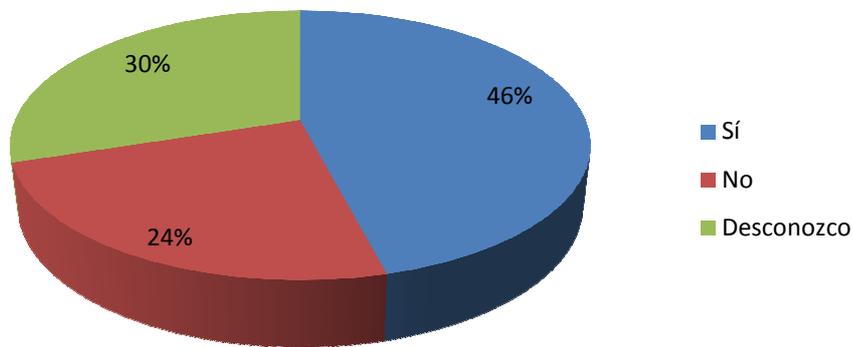
**?Conocer los movimientos y opiniones de los demás en la red, posibilita conflictos a posteriori?**



A menudo las relaciones entre compañeros de clase se ven afectadas por las redes sociales.

		Frecuencia	%
Valido	Si	23	46
	No	12	24
	Desconozco	15	30

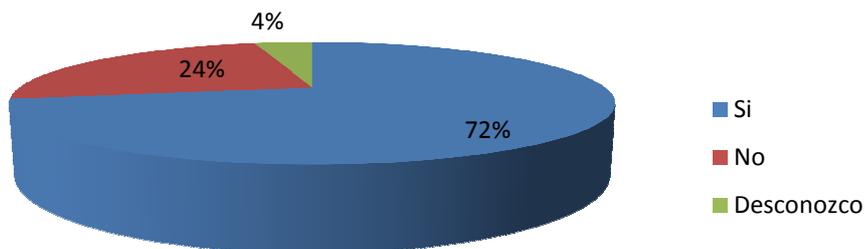
**A menudo las relaciones entre compañeros de clase se ven afectadas por las redes sociales.**



¿Comentarios a novios/as de otras personas de clase pueden provocar problemas de convivencia?

		Frecuencia	%
Valido	Si	36	72
	No	12	24
	Desconozco	2	4

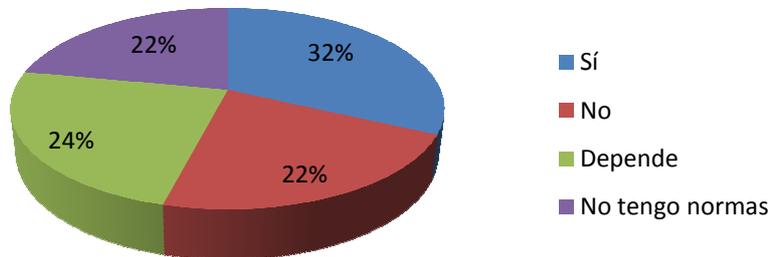
**?Comentarios a novios/as de otras personas de clase pueden provocar problemas de convivencia?**



¿Sueles cumplir las normas de uso de Internet que afirman tus progenitores?

		Frecuencia	%
Valido	Si	16	32
	No	11	22
	Depende	12	24
	No tengo normas	11	22

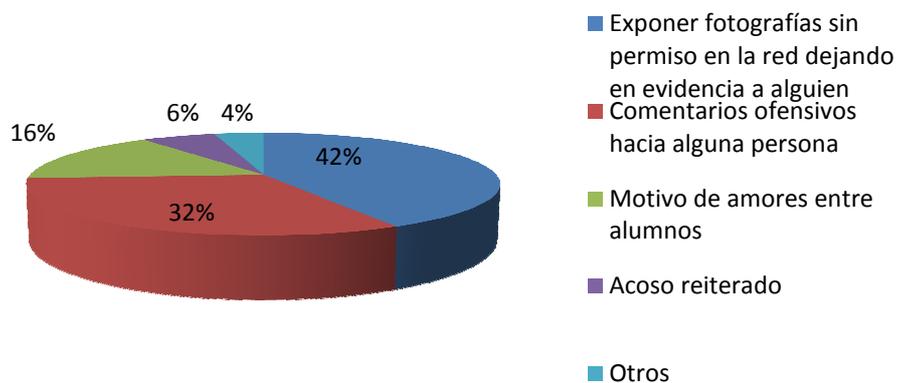
### ?Sueles cumplir las normas de uso de Internet que afirman tus progenitores?



¿Cuáles son los motivos más frecuentes, a través de las redes sociales, que crean conflictos escolares?

		Frecuencia	%
Valido	Exponer fotografías sin permiso en la red dejando en evidencia a alguien	21	42
	Comentarios ofensivos hacia alguna persona	16	32
	Motivo de amores entre alumnos	8	16
	Acoso reiterado	3	6
	Otros	2	4

### ?Cuáles son los motivos más frecuentes, a través de las redes sociales, que crean conflictos escolares?



¿A quién crees que afecta más los conflictos por la red?

		Frecuencia	%
Valido	Chicas	25	50
	Chicos	18	36
	Igual	3	7
	Desconozco	4	7



¿Crees que los conflictos en las redes sociales han hecho aumentar los conflictos escolares entre alumnos?

		Frecuencia	%
Valido	Si	25	50
	No	18	36
	No lo sé con certeza	7	14

