



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación

Máster Universitario en Prevención y Mediación de
Conflictos en Entornos Educativos

**Programa multicéntrico de prevención del
bullying y ciberbullying en entornos
educativos formales**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Cubillo Galea, Andrea Esquivel Peña, Laura del Mar Flores Moreno, Pilar
Especialidad:	Modelo 1
Director/a:	Dr ^a Juliana Barbosa Lins De Almeida
Fecha:	19 de julio de 2023

Resumen

El acoso escolar, comúnmente conocido como bullying, y el ciberbullying se pueden caracterizar por ser algunas de las problemáticas más graves en los centros escolares, ya que presentan dificultades para su detección, prevención y la puesta en marcha de estrategias para su intervención. Además, lo primordial son las consecuencias negativas que pueden causarle a la víctima, el agresor y los espectadores. Por ello, este trabajo se basa en una propuesta de un programa multicéntrico de prevención ante dichas situaciones, basándose en tres centros educativos localizados en el Sur de España, Sevilla, Córdoba y Almería, el cual va a constar de dos partes. Por un lado, se enfoca en una revisión bibliográfica donde se abarcan conceptos como el bullying, ciberbullying y la mediación, incluyendo la normativa de protección a menores. Por otro lado, se centra en la implementación de la propuesta, en la que se incluyen las etapas, las actividades desarrolladas y el cronograma general. Finalmente, se lleva a cabo la evaluación del proyecto, las conclusiones y las limitaciones que puede tener su implementación.

Palabras clave: bullying, ciberbullying, mediación, prevención e intervención.

Abstract

Bullying and cyberbullying can be characterized as some of the most serious problems in schools since they present difficulties in their detection, prevention, and implementation of strategies for their intervention. In addition, the main thing is the negative consequences that can cause the victim, the aggressor, and the spectators. Therefore, this work is based on a proposal for a multicenter prevention program in these situations, based on three educational centers located in the South of Spain; Seville, Córdoba, and Almería, which will consist of two parts. On the one hand, it focuses on a bibliographic review where concepts such as bullying, cyberbullying, and mediation are covered, including the regulations for the protection of minors. On the other hand, it focuses on the implementation of the proposal, which includes the stages, the activities developed, and the general schedule. Finally, the evaluation of the project, the conclusions and the limitations that its implementation may have are carried out.

Keywords: bullying, cyberbullying, mediation, prevention and intervention.

Índice de contenidos

1.	Introducción	9
1.1.	Justificación del tema elegido	10
1.2.	Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto.....	11
1.3.	Objetivos generales y específicos del TFM.....	12
1.3.1.	Objetivo General.....	12
1.3.2.	Objetivos específicos	13
2.	Marco teórico.....	14
2.1.	Breve introducción sobre el bullying y el ciberbullying.....	14
2.1.1.	El ciberbullying.....	15
2.1.2.	La triada del bullying.....	18
2.1.3.	Normativas de protección a menores en relación al bullying y ciberbullying .	21
2.2.	La importancia de la mediación educativa en los procesos de prevención del bullying y ciberbullying	22
2.2.1.	El mediador	24
2.2.2.	Fases y etapas del proceso de mediación	26
2.3.	Buenas prácticas y ejemplos de programas de prevención e intervención en el ámbito educativo	27
2.3.1.	Conclusiones sobre los principales logros y desafíos de los proyectos	30
3.	Implementación de la propuesta de prevención o mediación de conflictos	34
3.1.	Objetivo general y específicos de la propuesta.....	34
3.1.1.	Objetivo general	34
3.1.2.	Objetivos específicos	34
3.2.	Hipótesis que se espera confirmar desde el proyecto de innovación propuesto....	34
3.3.	Análisis de necesidades	35

3.4.	Descripción de las características del centro u organización donde se llevaría a cabo la propuesta.....	36
3.4.1.	Centro educativo en Sevilla	36
3.4.2.	Centro educativo en Cádiz.....	36
3.4.3.	Centro educativo en Almería.....	37
3.5.	Descripción de los destinatarios/beneficiarios	38
3.5.1.	Sevilla	38
3.5.2.	Almería.....	38
3.5.3.	Cádiz.....	40
3.6.	Recursos.....	41
3.7.	Procedimiento para su implementación	42
3.7.1.	Etapas de la implementación	42
3.7.2.	Desarrollo de las actividades.....	44
3.7.3.	Cronograma	53
3.8.	Evaluación del proyecto propuesto.....	54
3.9.	Discusión de los resultados de la evaluación	56
4.	Conclusiones	59
5.	Limitaciones y prospectiva.....	61
	Referencias bibliográficas.....	63
	Anexo A. Entrevista sobre acoso escolar.....	73
	Anexo B. Teste de evaluación de la agresividad entre escolares (Bulls – S)	74
	Anexo C. Cuestionario de Ciberacoso (CBQ-V).....	76
	Anexo D. Rúbrica de Observación Directa.....	77
	Anexo E. Ficha Reflexiva de Autoevaluación y Autocrítica sobre lo Aprendido.....	78

Anexo F. Cuestionario de evaluación de la calidad y satisfacción del servicio de mediación.....	80
Anexo G. Rúbrica de valoración de aprendizajes	83

Índice de figuras

Figura 1. Procedimiento de implementación de la propuesta	33
---	----

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Recursos para la implementación del proyecto</i>	41
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades</i>	54

1. Introducción

En el presente trabajo se va a analizar los conflictos y problemáticas más comunes en relación al bullying y ciberbullying entre niños y adolescentes en entornos educativos formales, así como la importancia de su prevención. De esta manera, se pretende diseñar una propuesta de implementación con el objetivo de prevenir y resolver los conflictos que surjan debido a estas problemáticas.

Inicialmente, se abordan aspectos relacionados al bullying y el ciberbullying según diversos autores, como la conocida triada del bullying y aquellas normativas de protección de menores. No obstante, se hace hincapié en la importancia de la mediación como estrategia para prevenir estas situaciones conflictivas tan comunes entre menores. Así, a través de buenas prácticas desarrolladas previamente, permite comprobar la eficacia y efectividad de la implantación de estos programas de prevención e intervención en el ámbito educativo.

De esta manera, se lleva a cabo el diseño de una propuesta de prevención dirigido a toda la comunidad educativa, tanto a docentes y profesionales educativos, como al alumnado y familiares, en relación a estas temáticas del bullying y ciberbullying. Esta propuesta está enfocada a las características específicas de tres centros educativos diferentes dentro de la comunidad autónoma andaluza. Sin embargo, puede implementarse en otros centros educativos que consten de unas características similares.

La implementación de dicha propuesta consta de tres fases, que se desarrollarán a posteriori de acciones informativas y de sensibilización para la difusión entre los participantes. Las fases del proyecto se dividen en diagnóstico, desarrollo y evaluación, donde están planeadas diferentes actividades con base en metodologías activas. Esas actividades estarán enfocadas a la construcción de una educación emocional entre menores y hacia el desarrollo de habilidades para las diferentes funciones en los programas de mediación. Se prevé que, a través de una metodología activa y participativa de los participantes, se ayude al buen desarrollo y al logro de los resultados esperados. No obstante, dicha metodología permite flexibilizar y adaptar la consecución de las actividades al contexto y necesidades de los participantes.

Además, con su implementación se pretende la reducción y prevención de estas situaciones conflictivas relacionadas con las situaciones problemáticas, entre los menores dentro del

ámbito educativo ya mencionadas anteriormente, a raíz de la formación y sensibilización previa de los docentes, alumnado y familiares.

1.1. Justificación del tema elegido

El bullying o acoso escolar, en el periodo escolar, es uno de los tipos de violencia entre iguales más habituales surgidos en el entorno educativo. Por ello, se debe tener en cuenta tanto su gravedad como su complejidad, ya que es una problemática cada vez más presente y comúnmente detectable en cualquier institución educativa (Khadka et al., 2018). Asimismo, debido al auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en estos últimos años, ha surgido este tipo de acoso más allá de los entornos físicos como es a través de dispositivos electrónicos (móviles, tablets, ordenadores...). Esta problemática es conocida como ciberbullying (Ferrer et al., 2019).

Según datos recientes de la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras, 7 de cada 10 niños/as padecen cualquier tipo de bullying o ciberbullying a diario (El Debate, 2022). Además, según afirma González (2023), España es uno de los países con más casos de bullying a nivel mundial.

De este modo, esta propuesta pretende sensibilizar y concienciar a la comunidad educativa de tres centros educativos, localizados en Almería, Cádiz y Sevilla, a través del desarrollo de habilidades sociales como la empatía, tolerancia, respeto, cooperación, etc. Además, se pretende dotar a los estudiantes de técnicas y estrategias que le permitan ser capaces de autorregular y autogestionar sus propias conductas disruptivas que perjudican a los demás y así evitar que deriven a problemas más complejos.

Al involucrar a toda comunidad educativa en una propuesta preventiva, proponemos que haya una concienciación general acerca de las consecuencias e implicaciones que pueden llegar a desarrollarse por sufrir o causar bullying y/o ciberbullying, mediante talleres formativos para docentes, profesionales educativos y familias, como una forma de entrenarlos para saber cómo lidiar ante estas situaciones.

De esta manera, se va a llevar a cabo una metodología activa y participativa de toda la comunidad educativa en la implementación de esta propuesta. Esto va a facilitar la prevención y resolución de este tipo de conflictos entre menores, contando con la importante y necesaria relación entre familia-escuela para poder obtener los resultados esperados. Asimismo, se

trata de una metodología formativa, reflexiva y flexible, ya que la consecución cronológica propuesta es una guía para su desarrollo y puede adaptarse al contexto y a las necesidades de los participantes.

Por fin, la elección de esta temática se dio por el hecho de que, a pesar de ser una cuestión que estar presente desde hace mucho tiempo en contextos educativos, no se han puesto en marcha medidas preventivas adecuadas y se ha comprendido con acepciones erróneas tanto el bullying como el ciberbullying. Esto se debe a la escasez de formación y al desconocimiento social, sobre todo por la falta de cooperación entre la relación familia-escuela (Montero y León, 2007; O'Moore, 2000; León, 2017).

1.2. Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto

En este trabajo se va a concretar una propuesta preventiva, enfocada al bullying y ciberbullying, dirigido a las etapas de Educación Primaria y Secundaria, a partir de la observación y detección de las necesidades en tres contextos educativos de diferentes ciudades de Andalucía: Almería, Sevilla y Cádiz.

Dentro de este marco, fue verificado que la incidencia de la problemática del bullying es más común en menores de la etapa Primaria. Sin embargo, el ciberbullying es más frecuente entre adolescentes, ya que se trata de un grupo vulnerable a ejercer y verse involucrado en ese contexto, debido a que cuanto más temprano tienen experiencias de acceso a las nuevas tecnologías y a las redes sociales, más probabilidad de seguir utilizando esas herramientas como forma de extensión de la vida social.

Por ello, es fundamental partir del conocimiento de las consecuencias de dichos actos entre menores, ya que el efecto negativo tiende a durar, aunque el acoso haya terminado. Para Tobalino et al. (2017), las consecuencias negativas no solo se producen en la víctima, sino también se van a ver perjudicados los agresores y espectadores. Es decir, al hablar sobre las consecuencias que conlleva el hecho de ejercer o recibir bullying, debemos tener en cuenta que las personas que lo sufren siguen siendo víctimas años después, al igual que pasa con los perpetradores y espectadores.

García Montañez y Ascencio Martínez (2015) reunieron algunas de las consecuencias que pueden llegar a sufrir las víctimas, los agresores y los espectadores a lo largo del tiempo. Son ellas:

- Víctimas: el absentismo escolar, un bajo rendimiento académico o inadecuado, baja autoestima, timidez, mayor probabilidad de que se produzca aislamiento social, tener pesadillas, insomnio, alteraciones en la alimentación, baja capacidad para enfrentarse a situaciones estresantes, síntomas de depresión y dificultad para adaptarse, entre otras.
- Agresores: síntomas depresivos (tristeza), bajo control de impulsos, mayor probabilidad de fracaso escolar y de presentar gran cantidad de conflictos con la autoridad, y el consumo de sustancias.
- Espectadores, por ejemplo, detectamos la presencia de una baja capacidad empática y poca solidaridad con los demás, consumo de sustancias (drogas o alcohol) e incluso pueden llegar a emplear la violencia por la presión social, etc. (García Montañez, y Ascencio Martínez, 2015).

Finalmente, otras de las repercusiones muy comunes que se puede observar entre los menores que sufren este tipo de acoso es el suicidio. Esta cuestión actualmente la sufren muchos de los menores, tal y como podemos ver en las noticias de la actualidad. Se destacan dos noticias para ilustrar lo explicado anteriormente: Por un lado, la tragedia que ocurrió en Cataluña por el intento de suicidio de dos gemelas adolescentes que sufrían acoso en el centro escolar. Una de ellas murió y la otra estuvo hospitalizada de manera grave. Por otro lado, la noticia de un niño con autismo el cual intentó suicidarse, al tirarse de un cuarto piso, tras recibir reiteradamente burlas y rechazo por parte de sus compañeros/as.

1.3. Objetivos generales y específicos del TFM

1.3.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de prevención para docentes, familias y alumnado, en relación a la temática del bullying y ciberbullying, orientada a instituciones educativas formales en la transición de la etapa de Educación Primaria a la Secundaria.

1.3.2. Objetivos específicos

- Revisar referentes teóricos sobre bullying, ciberbullying, mediación y estrategias de resolución de conflictos.
- Comprender la importancia de las consecuencias del bullying y ciberbullying en ámbitos educativos.
- Dotar de herramientas y habilidades a todos los agentes de la comunidad educativa hacia la resolución de conflictos.

2. Marco teórico

Inicialmente, para la composición del apartado del marco teórico, se hace referencia a ideas de diversos autores sobre el acoso escolar o bullying y ciberbullying. Además, se destaca la importancia de conocer y entender la conocida “triada del bullying”, que se detallará en profundidad posteriormente, junto con algunas de las leyes educativas relacionadas con la amplitud de estos conceptos. No obstante, se contemplan algunos programas llevados a cabo como un punto de inflexión hacia esta propuesta.

2.1. Breve introducción sobre el bullying y el ciberbullying

El término *bullying* o acoso escolar se manifestó en el año 1973, a través de diversos estudios realizados por el psicólogo Dan Olweus, que destacó sobre todo la importante relación del suicidio con las violencias física y psicológica recibida por menores. La Real Academia Española no recoge ninguna acepción de este término, aunque cada vez este anglicismo se usa con más regularidad en la sociedad (Martínez Rodríguez, 2017).

Según Vera González (2010), el bullying es un tipo de violencia producido dentro del ámbito educativo entre menores, el cual conlleva una serie de conductas inadecuadas, reiteradas y constantes durante un periodo de tiempo con la finalidad de causar sufrimiento o daño hacia una persona. De esta manera, podemos destacar que este fenómeno se caracteriza por la presencia de uno o más agresores junto a una víctima, y por tanto, se desarrolla un desequilibrio de poder. Sin embargo, no debemos confundirlo con conflictos esporádicos, aunque el tratamiento inadecuado de estos conflictos puede agravar y derivar en este fenómeno con mayor gravedad.

En relación a esta asimetría de poder que se aprecia entre el contacto víctima-agresor, podemos destacar algunas de las leyes que, según Ortega (2002), ocasionan que el bullying sea mantenido en el tiempo. Entre ellas se destaca el esquema de dominio-sumisión, en el que se percibe la desigualdad tanto de fuerza física como social y psicológica con la que cuenta tener el agresor sobre la víctima o víctimas. Además, la importancia de la ley del silencio, la cual destaca por no ser detectada a simple vista desde el exterior. Esto evidencia que todas las partes implicadas en esta violencia escolar intentan ocultar la situación para evitar ser

detectada, como una forma de tolerar lo que está ocurriendo, debido a la falta de conocimiento sobre las consecuencias que pueden derivarse de la misma.

Garaigordobil (2018) señala que uno de los espacios comunes donde se desarrolla con mayor probabilidad el bullying es en el recreo en la etapa de Primaria, sin embargo, en etapas educativas posteriores, como en la Secundaria, se producen tanto dentro del aula como en los pasillos. No obstante, su mayor predominio se desarrolla en el tránsito hacia la etapa de Educación Secundaria, es decir, entre los 11 y 14 años. Según un estudio realizado por Chocarro y Garaigordobil (2019) sobre el bullying y las diferencias de sexo en las víctimas, agresores y observadores, prevalece que las chicas son víctimas de bullying y un elevado porcentaje de agresores son chicos. Por último, las chicas suelen observar más conductas de este tipo de acoso.

Hay una serie de estudios que confirman que las manifestaciones de bullying más destacadas que debemos tener en cuenta son la violencia física, psicológica y verbal, social y sexual (Armero et al., 2011; Jacquar et al., 2018; Khamis, 2015; Lugones y Ramírez, 2017; Ortega et al., 2016). No obstante, Marca et al. (2020) destacan otros tipos de acoso escolar como el xenófobo y la homofóbica. De la misma manera, debemos tener en cuenta que, de todos estos tipos de violencia, siempre prima la psicológica, ya que su afectación es genérica en cualquier manifestación, debido a la baja autoestima e inseguridad que ocasiona, entre otros aspectos (Garaigordobil & Oñederra, 2010). Sin embargo, una de las más desarrolladas entre menores suele ser la verbal. Por lo tanto, son algunas de las menos percibidas y sutiles a ser identificadas, pudiendo derivar a consecuencias de mayor gravedad, perdurando en el tiempo, respecto a las demás (Armero et al., 2011; Khamis, 2015; Ordóñez y Narváez, 2020; Reisen et al., 2019 y Marca et al., 2020).

2.1.1. El ciberbullying

La mayoría de adolescentes tienen a su alcance dispositivos electrónicos y no siempre lo usan de manera adecuada, sino que lo utilizan para hacer daño a otras personas de forma intencional (Gabarda, 2020). De esta manera, surge el ciberbullying que se puede comprender como una prolongación del bullying o acoso escolar que surge debido al auge de las nuevas tecnologías a través de los medios electrónicos (Garmendia Larrañaga, 2019). Por lo tanto, el ciberbullying se suele producir cuando los alumnos pasan a la secundaria, pero sobre todo en la adolescencia media, entre los catorce y quince años (Pennell et al., 2020). Según el estudio

de Álvarez Lara y Castillo Mauricio (2022), los resultados que se obtuvo desde una perspectiva de género en el ciberbullying fueron que la mayoría de los hombres eran agresores y las mujeres tenían más tendencia a ser las víctimas.

Al igual que el bullying, se produce intencionadamente y de manera repetitiva entre los iguales. Tal y como se observa, al producirse a través de las nuevas tecnologías, es más reciente que el bullying y puede, incluso, llegar a tener más gravedad a lo largo del tiempo. Asimismo, el ciberbullying se caracteriza por ser ejercido por personas conocidas o desconocidas por la víctima. Sin embargo, la mayoría de las personas se ocultan detrás de un alias (Saladino et al., 2020), es decir, de la creación de perfiles falsos que se hacen para evitar ser reconocidos.

Finalmente, es de vital importancia tener claro los términos ciberbullying y ciberacoso, ya que suelen confundirse. El primero se trata de un acoso que se produce entre iguales y el ciberacoso es más amplio, puesto que involucra tanto a personas adultas como menores.

Debido al amplio uso de la tecnología, el ciberbullying ha ido aumentando cada vez más en los jóvenes. De esta manera, otras de las características diferenciales con el bullying, podemos encontrar el desconocimiento acerca del ciberbullying y se cree que el impacto es menos negativo. Sin embargo, las consecuencias son aún mucho más negativas. En ese sentido, existe la creencia de que la violencia psicológica tiene menos impacto que la física, aunque la psicológica siempre está presente en cualquier tipo de acoso, la cual deriva a otros tipos de violencia. Además, es importante resaltar que las personas que han sufrido esta problemática tienen mayor riesgo de sufrir violencia en las relaciones de parejas futuras (Moreno et al., 2019).

Asimismo, el bullying y ciberbullying comparten una serie de características relevantes como la intencionalidad de hacer daño a la persona, se produce de manera constante y existe una asimetría de poder. Sin embargo, el ciberbullying contiene características propias que nos permite diferenciarlo, debido al uso de las nuevas tecnologías (Krešić y Kaštelan, 2020; Pennell et al., 2020; Uusitalo y Lehto, 2016). Garaigordobil (2018) reúne algunas características del ciberbullying:

- **Distancia física:** la violencia ejercida por el perpetrador hacia la víctima no se realiza de forma física, sino a través de los medios digitales, como redes sociales y/o internet.
- **Anonimato:** el agresor mantiene una identidad anónima, lo cual nos dificulta conocer quién es la persona que ejerce la violencia, debido a que utilizan nombres falsos.
- **Espectadores:** las redes sociales abarcan un mayor número de personas, por lo que conlleva a que la audiencia sea más elevada y llegue a más estudiantes de manera más rápida.
- La violencia se produce en cualquier momento del día, por lo que la víctima no puede escapar nunca de su agresor, lo cual va a llevar a que no se sienta segura la mayor parte del tiempo.
- El contenido perdura durante mucho tiempo en las redes y suele suceder más tarde que el bullying.
- El agresor al ser anónimo y agredir a través de una pantalla, presenta baja conductas prosociales y menos empatía hacia la víctima. En ocasiones, el perpetrador destaca por su desconexión moral, justificando sus actos para no sentirse culpable (Garaigordobil, 2018).

El ciberbullying mantiene una estrecha relación con el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Por lo que, antes de comentar las diversas manifestaciones de la problemática, indagaremos acerca del uso de las TIC.

La incorporación y cotidianidad del internet es un hecho muy reciente en la sociedad. Los adolescentes se encuentran en una etapa de desarrollo en el que sienten la necesidad de ser aceptados y de pertenecer en un grupo y, para ello, emplean el uso de las redes sociales cuya finalidad es mantener relaciones interpersonales y ampliar su círculo (Cloring, 2002). Sin embargo, es necesario tener en cuenta que es una herramienta que contiene beneficios, pero también aspectos negativos, además de la facilidad y rapidez con la que se difunden e intercambian contenidos.

Existen multitud de aplicaciones, las cuales a través de ellas pueden crearse un perfil público online, en el cual aparece información personal o con otra identidad. De esta manera, esto

puede generar una gran adicción, debido al aumento de sus nuevas relaciones interpersonales (Calvarro et al., 2019; García del Castillo et al., 2019).

Asimismo, el uso adecuado de las TIC reporta grandes beneficios en los distintos ámbitos de la vida: laboral, académica y personal. Sin embargo, los adolescentes son un grupo vulnerable que, debido a las facilidades y etapa de desarrollo en el que se encuentran, presentan dificultades para hacer un buen uso, por lo que ha incrementado el acoso (Ortega, Del Rey y Casas, 2013). La violencia generada a través de las redes sociales e internet pueden presentar diversas manifestaciones según Cerezo (2012) y Garaigordobil (2018).

- Violencia psicológica a través de las redes sociales, mediante humillaciones e insultos, suplantación de identidad (haciéndose pasar por la víctima, mandando mensajes y contenidos a terceras personas) y violación de los derechos de su intimidad (difusión de información privada). Subyace en el resto de manifestaciones.
- Violencia verbal, a través de llamadas anónimas; violencia sexual, difundiendo videos e imágenes no autorizados por la víctima o amenazas para el envío de contenido.
- Violencia social, a través de la exclusión en redes sociales (no incluyendo a la víctima en grupos de WhatsApp, por ejemplo).
- Violencia física junto con violencia psicológica, agrediendo a la víctima físicamente y a su vez grabando con un dispositivo para, posteriormente, difundirlo y humillarla.

Además, el perpetrador puede ejercer violencia sobre la víctima de dos maneras distintas, ya sea a través de la violencia directa, donde el agresor acosa a la víctima directamente; ya sea a través de la violencia indirecta, cuando el agresor manipula a otra persona (cómplice).

De este modo, cabe destacar que este tipo de abuso escolar puede practicarse tanto de forma grupal como individual, ya que a parte de los implicados directos como son la relación agresor-víctima, también encontramos a los espectadores. De esta manera, se conoce como la “triada del bullying” (Gutiérrez, 2018). Por tanto, a continuación, se va a profundizar en cada uno de estos perfiles y roles implicados en la dinámica del bullying.

2.1.2. La triada del bullying

Como se ha mencionado anteriormente, la triada del bullying está compuesta por los roles víctima, agresor (es y espectadores. Sin embargo, los roles y perfiles adquiridos inicialmente por las personas involucradas pueden ser muy dinámicos. Por lo que estos agentes adquieren

a lo largo del tiempo diferentes roles según los contextos (Mendoza-González et al., 2020). Es decir, tanto una persona que está siendo víctima de un acoso, puede ejercerlo en un futuro o viceversa, como un espectador puede llegar a ser víctima o agresor.

Por un lado, al agresor se trata de aquella persona con un carácter violento, fuerte, impulsivo, antisocial y con carencia empática y afectiva. Por lo que lleva a cabo dicha acción violenta de forma continuada en el tiempo con la intención de obtener algún beneficio como un medio para resolver los conflictos hacia uno o más iguales. De esta manera, se percibe un total esquema de dominio-sumisión hacia los demás, ya que tienen una importante necesidad de sostener su poder por encima de los demás. Por lo que se caracterizan por adquirir popularidad entre sus compañeros, desobedecer las normas, tener un reducido rendimiento académico y no presentar remordimiento por sus actos y las consecuencias que puede ocasionar (Garaigordobil et al., 2017; Paulino et al., 2016; Armero et al., 2011 y Moreno et al., 2019).

Además, Olweus (2006) distingue diferentes tipos de agresores, entre ellos encontramos el perfil activo, el cual se caracteriza por llevar a cabo la violencia de forma directa hacia uno o más víctimas. El perfil pasivo es aquella persona que no participa de forma activa en la agresión, pero sigue las actitudes y comportamientos del agresor. Y, por último, el perfil social-indirecto que incita y promueve que otros iguales practiquen actitudes violentas o agresivas hacia la o las víctimas. Asimismo, otros autores distinguen un cuarto perfil, el agresor-victimizado, el cual es víctima de violencia escolar a la vez que practica la violencia hacia otros iguales más frágiles (Romera et al., 2011).

Por otro lado, la víctima es aquella persona que sufre la violencia por parte de uno o varios perpetradores, actuando de forma mayoritaria como un sujeto pasivo el cual no se implica en la agresión. Sin embargo, hay casos excepcionales en los que se desarrollan conductas defensivas por parte de la víctima, que dependen de factores como el contexto, el estatus social y de las características personales (Yun y Graham, 2018).

Del mismo modo, se aprecian dos perfiles de víctima, como son el activo y el pasivo (Díaz-Aguado et al.; 2004). Ambos se diferencian porque el primero tiende a reaccionar de forma agresiva ante cualquier tipo de violencia recibida, debido a su fuerte impulsividad, sin ser consciente de las consecuencias que pueden ocasionar sus actos e, incluso, puede llegar a ser rechazado entre sus iguales. Por el contrario, el perfil pasivo se caracteriza por su

vulnerabilidad, escasa autoestima y seguridad. Por lo que tiende a sentirse culpable de la situación, hasta llegar a sufrir una ansiedad excesiva.

Por último, los espectadores juegan un rol importante en estas dinámicas, ya que su implicación se trata de un grupo numeroso donde se pueden distinguir diferentes perfiles según el papel que adopten. Cabe destacar que sus acciones pueden tanto reforzar y mantener la violencia como inhibirlas (Cuevas y Marmolejo, 2016; Carozzo, 2014).

Además, otros de los aspectos que los caracterizan son sus escasas actitudes prosociales, debido al contagio social entre los compañeros y evitar poder ser víctimas de la situación. Por tanto, no son capaces de controlar ni responsabilizarse de la situación. Por el contrario, hay casos en los que tienen desarrolladas suficientes habilidades sociales, seguridad y empatía para poder llevar a cabo la defensa de la víctima (Ybarra et al., 2019; Armero et al., 2011; Vallés, 2014; Conde y Ávila, 2018).

Asimismo, algunos autores distinguen diversos perfiles de los espectadores. En primer lugar, encontramos a los reforzadores o antisociales. Se caracterizan por reforzar, inducir y aceptar la agresión y violencia ejercida por otros, aunque no agrede directamente a la víctima. Este tipo de espectador se suele asociar al agresor social-indirecto. En segundo lugar, están los prosociales o defensores, los cuales hacen frente a las actitudes del agresor, como una forma de apoyar y ayudar a la víctima. Por último, destacamos los espectadores neutrales, que se mantienen indiferentes, a pesar de no estar de acuerdo ante la situación (Alcántar et al., 2018; Conde y Ávila, 2018; Sullivan, 2003).

Haciendo referencia de estos fenómenos dentro del ámbito educativo formal en la transición de la etapa de Educación Primaria a la Secundaria con menores y adolescentes, cabe centrar la mirada hacia aquellos sujetos con más probabilidades de sufrir bullying o ciberbullying, debido a su vulnerabilidad, como se dan en la mayoría de los casos en relación mujeres, inmigrantes, colectivo LGTB, minorías étnicas, personas con diversas capacidades físicas, sociales o intelectuales diferentes a los considerados normales, entre otros (Domínguez-Martínez y Robles, 2019; Proulx et al., 2019; Duque y Teixido, 2016).

A continuación, se va a realizar un análisis sobre la normativa que protege a los menores que sufren bullying o ciberbullying.

2.1.3. Normativas de protección a menores en relación al bullying y ciberbullying

A nivel estatal encontramos:

- **Constitución Española.** El artículo 10 incluye los derechos de la persona, el artículo 15 defiende el derecho a la vida, el artículo 17 defiende el derecho a la libertad, el artículo 24 es el derecho a la protección judicial y el artículo 27 defiende el derecho y la libertad a la educación.
- **Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.** En el artículo 19, pretende proteger al menor contra cualquier abuso.
- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.** En el artículo 1 de esta ley, el sistema educativo español teniendo en cuenta la Constitución Española se apoya en una serie de principios para que se respeten los derechos de las personas. Se pueden destacar dos de estos principios como son: El primero trata de cumplir de manera correcta los derechos de la infancia que se encuentren en la Convención y el segundo es que se debe educar en el respeto, en la prevención de conflictos y en su resolución de manera pacífica.
Además, esta ley establece que todos los centros deben de tener en el proyecto educativo un Plan de Convivencia para que haya un buen clima escolar y poder enfrentar y prevenir el acoso escolar.
- **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.** En el artículo 3, se exponen los fines que se pretende conseguir con esta Ley como son: prevenir, eliminar o localizar precozmente cualquier tipo de violencia sobre la infancia y la adolescencia. Establecer los espacios como entornos seguros, en los que se respeten los derechos de la infancia y dotar a los menores de habilidades para que puedan reconocer los actos de violencia y actuar de manera adecuada.
- **Instrucción 10/2005, de 6 de octubre, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil.** Pretende intervenir dentro del ámbito educativo, a través de medidas preventivas, sancionadoras y terapéuticas, desarrollando valores como la solidaridad, respeto y paz. De esta manera, se centra en que los menores

consigan un progreso adecuado y puedan resolver los conflictos surgidos en los educativos como un medio de justicia juvenil que contempla a todos los implicados.

A nivel autonómico, respecto a la comunidad andaluza, encontramos:

- **Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.** En el Anexo I, hace referencia al protocolo de actuación que se debe seguir en situaciones de acoso escolar. Para ello, abarca tanto las características y los tipos de acoso que pueden manifestarse, como las consecuencias de los mismos y los pasos a seguir en el proceso de intervención.

Instrucciones de 11 de enero de 2017 de la dirección general de participación y equidad en relación con las actuaciones específicas a adoptar por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso. Esta instrucción contempla que las instituciones educativas tienen el deber de prevenir e intervenir sobre las situaciones de conflicto entre los iguales para resolverlas. Además, lleva a cabo un conjunto de medidas que permiten la protección, concienciación y educación adecuada de los menores para el buen uso de los medios digitales. Asimismo, promover la necesidad de un vínculo estrecho entre familia-entorno educativo para establecer una cooperación adecuada.

2.2. La importancia de la mediación educativa en los procesos de prevención del bullying y ciberbullying

Los centros educativos deben promover la participación del alumnado como una forma de garantizar el desarrollo educativo de forma integral, ya que los conflictos nos dan la oportunidad de consolidar las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa (Nogales, 2015). Asimismo, según Ortega (2005), destaca que los conflictos en el ámbito educativo, aunque alteran estas relaciones entre los miembros de la comunidad, no afecta negativamente en el proceso educativo de enseñanza y aprendizaje, ni genera una alarma social en las aulas.

De esta manera, la mediación educativa es una estrategia socio-pedagógica que ayuda a prevenir y resolver de forma pacífica los conflictos entre iguales que se desarrollan en los centros educativos, como el acoso escolar. Este proceso, a través de un tercero (mediador), acompaña, guía y apoya, de manera neutral, confidencial e imparcial, las partes del conflicto implicadas para que puedan llegar a un acuerdo. Por ello, la mediación escolar tiene una gran importancia educativa en su abordaje, ya que se trata de una técnica basada en el diálogo colaborativo y participación voluntaria de los implicados en la problemática, que estimula el aprendizaje. Además, se adapta a las necesidades de las partes implicadas con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales, lo que deriva en un buen clima escolar y de convivencia (Blanco, 2009; Boqué, 2002).

La mediación no se centra solo en resolver conflictos, sino que permite adquirir herramientas y habilidades para afrontar situaciones conflictivas cotidianas entre iguales. De esta manera, desarrollan capacidades para solucionar los conflictos de forma autónoma y positiva (Cava, 2009).

Este proceso alternativo se utiliza para conocer el origen del conflicto y cuáles son los elementos que fomentan la tensión entre las partes implicadas, profundizando en los hechos que se han producido y en la narración que realiza cada parte sobre la situación. Asimismo, nos permite indagar sobre los intereses que tiene cada persona, para así poder proponer soluciones que favorezcan a las partes, ya que antes de este proceso no eran capaces de verlas. Por tanto, se caracteriza por transformar la perspectiva del conflicto con la ayuda del mediador, siendo su principal acción la de analizar las aportaciones de cada parte para así reconocer y analizar las oportunidades a transformar. Asimismo, el mediador anima tanto a debatir a los mediados y favorecer la empatía entre ellos, para que tengan en cuenta el punto de vista del contrario, como a que las partes implicadas lleguen a una solución para poder acabar con el conflicto y evitar que se agrave (Ripol-Millet, 2003).

El objetivo principal de la mediación, tal y como señala Ruiz Aquerreta (2017), es sistematizar o diseñar un proceso que se adecue a las partes implicadas en un conflicto, así como a la fase en que se hallan y al conflicto que los ha llevado hasta el proceso de mediación. Asimismo, se considera una de las estrategias de resolución de conflictos más adecuada por su flexibilidad, ya que se adapta a las necesidades del alumnado implicado y a las diversas situaciones. Por lo

que, entre la diversidad de objetivos que podemos encontrar en la mediación, los que más destacamos son (Pérez de Guzmán, 2008):

- Fomentar la resolución y gestión positiva de los conflictos de las partes implicadas.
- Reducir el malestar entre las relaciones de iguales.
- Promueve el establecimiento de acuerdos mutuos constructivos.
- Crear un clima favorecedor para la convivencia escolar.
- Facilitar la construcción y/o mejora de las relaciones futuras.
- Fomentar la expresión de sentimientos, escucha activa y empatía.
- Dotar de herramientas y habilidades para prevenir conflictos y/o que se agraven.

2.2.1. El mediador

El mediador es una figura clave en el proceso de mediación, ya que es una persona que está formada para ofrecer ayuda a las partes implicadas en un conflicto. De esta forma, ayuda y conduce a todas las partes hacia una comunicación pacífica para identificar los intereses y las diferencias entre las partes, generando confianza durante todo el proceso. De esta manera, favorece la búsqueda de soluciones adecuadas y satisfactorias para ambas partes (Portal Medusa, 2012).

En educación, este rol puede ser ejercido por los propios alumnos, familiares, docentes e, incluso, un técnico profesional de la comunidad educativa (educador social e integrador social). En cualquier caso, el mediador debe constar de una formación en mediación y voluntariedad para poder guiar a las partes a analizar la situación desde una perspectiva constructiva, promoviendo una escucha activa por ambas partes, sin que ninguna parte se sienta favorecida más que la otra y sean conscientes de lo sucedido, empatizando con el opuesto (Vaello, 2006).

Según Moll (2013), algunos de los aspectos relevantes sobre el mediador son no valorar o juzgar a las partes, ni favorecer a una parte más que a otra, ofreciendo su opinión; sino que, debe asegurarse haber tratado todas las diferencias de intereses y necesidades de las partes sobre el conflicto. Además, no debe proporcionar soluciones para resolver el problema, ya que guía y conduce una comunicación colaborativa para facilitar el entendimiento mutuo de las partes y puedan llegar a un acuerdo mutuo. Asimismo, Martí (2010) plantea habilidades

personales, comunicativas y actitudinales con las que debe constar cualquier mediador para desarrollar con éxito los procesos de mediación educativa:

- Empatía. El mediador tiene que comprender de forma global a las partes implicadas en el conflicto y ponerse en su lugar, mostrándolo para así poder promover un diálogo adecuado y pacífico. Se trata de una forma de evitar el desequilibrio de poder y conseguir la imparcialidad.
- Respeto. En este caso, el mediador debe aceptar de manera igualitaria a todas las partes implicadas en el proceso, con un trato personalizado para cada uno y dándole la oportunidad de que expresen lo vivido de la situación.
- Coherencia. El mediador debe tener un autoconocimiento de sus sentimientos, pensamientos, valores y creencias, para así mostrar una relación entre los pensamientos, sentimientos y actuaciones. Asimismo, requiere de un gran compromiso personal para mostrarse sincero.
- Disponibilidad. Permite ofrecer todos los recursos de la mediación, como espacios y tiempos adecuados y seguros, cuando sean necesarios para realizar el proceso, sin manifestar más disponibilidad a uno de los mediados.
- Flexibilidad. Esta habilidad tiene relación con la capacidad comportamental que debe tener el mediador para adaptarse a las diversas situaciones, necesidades y circunstancias, a través de un lenguaje adecuado, haciendo distinciones sin prejuicios.
- Confidencialidad. Esta habilidad permite que el proceso de mediación sea más eficaz y efectivo, ya que el mediador debe ofrecer seguridad de mantener en secreto lo que las partes cuentan para que los mediados sientan confianza y puedan mostrar toda la información sobre el conflicto.

No obstante, se encuentran dos características clave con la que debe establecerse en el perfil del mediador en todo proceso de mediación, ya que, al guiar a las partes en la búsqueda de acuerdos mutuos, debe mostrarse neutral e imparcial. De esta manera, se hace referencia a la neutralidad como la capacidad de no expresar valoraciones, ni juicios de valor, evitando así proponer soluciones. De esta manera, se le da el total protagonismo del proceso a los implicados. Además, la imparcialidad establece evitar posicionarse o favorecer a alguna de las partes sobre la otra. Ambas son habilidades difíciles de conseguir, pero con experiencia pueden llegar a lograrse (Madrid, 2017; Rebolledo, 2018).

2.2.2. Fases y etapas del proceso de mediación

Siguiendo a (Moll, 2013), para llevar a cabo el proceso de mediación en los entornos educativos es necesario seguir siete fases:

1. Detectar el conflicto. Antes de comenzar la mediación, se debe explicar de forma clara y concisa en qué consiste dicho proceso a las partes implicadas en el conflicto, ya que deben participar de manera voluntaria.
2. Iniciar la mediación. Para llevar a cabo el proceso, debe realizarse en un espacio neutral para que ambas partes no sientan que se favorece a otro compañero. De esta misma manera, es imprescindible fomentar un clima adecuado, basado en la confianza. Asimismo, ambas partes deben aceptar las normas del proceso, ya que por lo contrario no se podría iniciar el proceso.
3. Compartir las distintas visiones del conflicto. En esta fase, las partes expresan cómo se sienten ante lo que ha sucedido, aportando sus puntos de vista. Además, con la ayuda del mediador, siendo consciente que debe ser neutral e imparcial, estimulará lo expuesto por las partes.
4. Identificar los intereses de ambas partes. En esta fase se fomentará la empatía, por lo que las partes implicadas deben llevar a cabo la escucha activa, considerando el punto de vista del compañero. De esta manera, se pretende conseguir que las perspectivas iniciales del conflicto se transformen.
5. Crear opciones a partir del conflicto. Tras empatizar con el compañero, se proponen nuevas soluciones objetivas para poder llegar a acuerdos mutuos. De esta manera, se valorará que las distintas opciones sean adecuadas.
6. Pactar. Una vez establecidos los acuerdos consensuados, será necesario reflejar los compromisos de cada parte en un documento por escrito, donde se muestren acciones claras y específicas. Para ello, es necesario que los implicados participen de forma activa en su elaboración y, de manera oral, expresen a qué se comprometen y justifiquen el beneficio que tiene para ambas partes.
7. Cerrar la mediación. El proceso no finaliza con la firma de los acuerdos en el documento, ya que se lleva a cabo un seguimiento, tanto a los mediados como al mediador, para comprobar si se están cumpliendo los acuerdos pactados, si ha

mejorado la relación de ambos o, por el contrario, no ha funcionado. Asimismo, se reflexionará sobre la aportación de la participación en el proceso.

2.3. Buenas prácticas y ejemplos de programas de prevención e intervención en el ámbito educativo

Tras indagar e investigar acerca de la problemática del bullying, un caso real del colegio de la zona sur de la Paz en Bolivia ha llevado a cabo un programa de intervención en habilidades sociales para eliminar o reducir el acoso escolar en el colegio¹.

El programa fue dirigido al alumnado de 10 a 12 años, se centra en dos grupos de 5º de Educación Primaria (grupo control y el grupo experimental). Se encuentran en una etapa de desarrollo en la cual predomina la necesidad de ser aceptados y pertenecer a un grupo, de manera que es un momento en el que van construyendo su identidad. Por ello, la idea de estar enfocado en las habilidades sociales se debe a la adquisición de herramientas para que puedan integrarse y socializar de manera adecuada con su entorno.

Asimismo, para llevar a cabo este plan fue necesario indagar acerca del bullying que se está produciendo en el colegio. Por otro lado, es relevante saber que la familia es el primer sistema de referencia a través del cual los niños aprenden patrones conductuales, así como una serie de normas, cultura e intereses. De esta manera, adquieren unos comportamientos los cuales les va a permitir relacionarse con el resto de personas. Por ello, los patrones adquiridos en el seno familiar van a ser trasladados en el centro escolar, de manera que los docentes tienen con labor educar a los alumnos y darle unas pautas de comportamiento.

Para llevar a cabo el programa, se contó con la participación del profesor, ya que también tiene un papel importante para reducir y eliminar la problemática. Por tanto, se realizó un procedimiento que consta de diez fases. A partir de la séptima fase, se incluye el Programa de Intervención para el aprendizaje de habilidades sociales, donde se llevaron a cabo una serie de sesiones en las cuales los integrantes del grupo se conocieron, realizaron actividades para

¹ Ferreira, Y., y Reyes, P. M. (2011). Programa de Intervención en Habilidades Sociales para reducir los niveles de acoso escolar entre pares o bullying. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 9(2), 264-283. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612011000200004&script=sci_abstract

comprender y expresar sus sentimientos, así como a indagar acerca de la discriminación para fomentar la empatía. Además, se realizaron otros tipos de actividades cuya finalidad era ver las diferencias entre compañeros como algo enriquecedor, de manera que aprendiesen a valorar a los demás, ponerse en el lugar de la otra persona, búsqueda de soluciones asertivas, así como fomentar conductas prosociales. Del mismo modo, se midió la variable bullying mediante un pre-test y un post-test a ambos grupos.

Los resultados obtenidos en el programa han evidenciado la mayoría de los objetivos planteados, aunque demuestran la presencia de bullying en el centro escolar. Por un lado, el grupo control muestra un aumento en el comportamiento agresivo y, por el contrario, el grupo experimental muestra un descenso. Sin embargo, la actitud de victimización e intimidación ha permanecido debido a que la intervención se ha producido durante un corto periodo de tiempo.

Otro caso real fue la propuesta de un programa Prevención, Detección y Actuación (PDA)², llevada a cabo al alumnado en el 2018 por el Equipo SEER y Save de Children (STC) en diferentes centros educativos de Barcelona entre 3º de Primaria hasta 2º ESO. Este programa tuvo la finalidad de formar a la comunidad educativa para sensibilizar, promover la convivencia escolar y la inclusión como una forma de superación del bullying y otros tipos de violencia o abusos entre menores.

De esta manera, trataron de formar tanto a las familias como a los docentes y profesionales de las instituciones educativas para poder prevenir y detectar estas situaciones. Por lo que se centraron en el desarrollo de habilidades socioemocionales de todos.

Para ello, la intervención con el alumnado se realizó mediante el desarrollo de cuatro talleres, previamente con una reunión inicial y otra final del equipo docente, para poder valorar las necesidades, las estrategias a emplear y la continuidad del mismo. Estos talleres están enfocados a la concienciación emocional, el bienestar, la responsabilidad y la autoestima.

Seguidamente, la intervención con los docentes y profesionales educativos se centró en dotar de herramientas para ser capaces de detectar las situaciones de riesgo. Además, cada centro

² Ortegón, R. A. y Julià, O. (2019). *Protocolo PDA Bullying*. PDA Bullying. <https://pdabullying.com/es/protocolo-pda-bullying>

debe contar con un equipo de valoración que dé respuesta ante una violenta convivencia. Por último, en la intervención con las familias se tuvo muy en cuenta una buena colaboración y cooperación, ya que se trata de un agente primario que puede influir y ayudar en la comunidad educativa.

Asimismo, tuvieron en consideración un correcto asesoramiento del protocolo para poder poner en práctica el programa PDA ante el bullying. De este modo, abarcaron las diferentes formas de actuación ante factores protectores y de riesgo. En definitiva, apreciaron que el seguimiento continuo del programa permite una buena prevención, ya que, por el contrario, en cursos de Secundaria se llevó a cabo en situaciones puntuales y fuera de contexto. Por lo que se carece de un correcto desarrollo formativo de las habilidades. Sin embargo, consiguieron restablecer la convivencia hacia el bienestar y el buen uso de las redes sociales a través de la mediación.

No obstante, a pesar de partir del desconocimiento y los escasos recursos de gran parte de la comunidad educativa para detectar de forma precoz los casos de bullying, se consiguió a través de este programa hallar lo antes posible. Esto les permitió modificar los protocolos de actuación de los centros, ya que se consiguió pasar de un carácter punitivo hacia otro más restaurativo ante cualquier situación de malestar con la finalidad de actuar por el bienestar de todos.

Del mismo modo, otra de las prácticas educativas, fue la propuesta de “El Club de Valientes”³, llevada a cabo por un educador social y el Equipo de Orientación Educativa en diferentes centros educativos de Córdoba. Pretendían la prevención y resolución del acoso escolar desde edades tempranas con un enfoque comunitario, mediante el diálogo y la intervención socioeducativa. Por lo que fue dirigida al alumnado de la etapa de Educación Infantil y primer ciclo de Educación Primaria.

Uno de los centros con mayor nivel de fracaso escolar y violencia fue establecido como Comunidad de Aprendizaje, con la finalidad de mejorar el rendimiento académico, la convivencia y fomentar una cultura de paz con un carácter preventivo. De este modo, recibieron un reconocimiento por buenas prácticas educativas en Educación Compensatoria.

³ Ríos, M. (2021). El Club de Valientes. La educación social ante el acoso escolar. *Revista de Educación Social*, (33), 150-164 <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2021/11/res-33-manu.pdf>

Por tanto, aplicaron dicha actuación en otros colegios, siendo uno de ellos de Educación Compensatoria donde había un elevado número de alumnos que habían sufrido acoso escolar y discriminación durante la Primaria. Además, la propuesta que llevaron a cabo involucra a toda la comunidad educativa con la intención tanto de detectar los conflictos de forma precoz, como desarrollar un vínculo afectivo en las aulas fomentando valores de igualdad, tolerancia y respeto en contra de la violencia.

En cuanto a la metodología utilizada, no estaba basada en una estructuración determinada, sino que estaba abierta a posibles cambios adecuándose al contexto de cada centro para una mayor eficacia. Este proceso se componía de tres fases principales. Por un lado, en la fase de sensibilización, se partió con una reflexiva guiada por el educador social. De esta manera, trabajaron las causas y consecuencias de situaciones de acoso ofreciendo diferentes soluciones de actuación para poder solucionarlas.

Por otro lado, una vez adquiridos las cualidades y valores de no violencia y respeto, en esta fase se creó un “Club de Valientes”. En el club se pretendía que hubiese un buen ambiente, donde se pudiera conversar de manera libre con la colaboración de las familias, fomentando así una actitud positiva y desarrollo de estrategias para reparar el daño del agresor, pudiendo ser aceptado por toda la clase. De esta manera, dicho Club pretendía estar presente en cualquier entorno del ámbito educativo formal e informal.

Por último, se llevó a cabo la fase de seguimiento y evaluación, en la que habitualmente se reunían el educador junto al alumnado en las asambleas para valorar la puesta en funcionamiento del proceso y establecer mejoras en caso necesario.

En cuanto a los resultados obtenidos de la implantación de este proyecto, se contempló una gran variedad de la dinámica en las diferentes clases, en las que debían mejorar. No obstante, aseguraron que el índice de agresiones se redujo, debido a las redes de apoyos entre alumnos que se instauraron por cada Club de Valientes.

2.3.1. Conclusiones sobre los principales logros y desafíos de los proyectos

A modo de conclusión, se aprecia como en el colegio de la zona sur de la Paz de Bolivia, a partir de la búsqueda de las diferentes tipologías del bullying, se llevó a cabo el programa basado en las habilidades sociales, consiguiendo llegar a los objetivos planteados con eficacia. Por un lado, el grupo experimental mostró un descenso de las conductas agresivas. Sin embargo, la

actitud de victimización e intimidación no cambió, debido a que la intervención se ha producido durante un periodo de tiempo breve. De esta manera, se consiguió disminuir los casos de bullying y los conflictos en el aula.

No obstante, se apreció que, aunque los alumnos fueron capaces de entender que está bien y mal en las situaciones de bullying, si no se lucha contra ello en cooperación con toda la comunidad educativa, se van a presentar dificultades en el establecimiento de esta mejora. Para ello, es fundamental que, desde un primer momento, los docentes doten de habilidades sociales a los alumnos con la finalidad de aceptar las diferencias y opiniones de todos, evitando que surjan situaciones de acoso y de discriminación.

Por tanto, este programa tuvo éxito, debido al establecimiento de un espacio para resolver los conflictos tras la adquisición de las habilidades sociales, permitiendo al alumnado participar de manera activa en el programa adaptándolo a su contexto.

Respecto al Programa PDA Bullying llevado a cabo en diferentes centros educativos de Barcelona, trató de abordar y sensibilizar sobre la importancia de prevenir el acoso escolar en las aulas. Además, consiguieron la participación e intervención activa por parte de toda la comunidad educativa (profesorado, familias y alumnado) como responsables de solucionar los conflictos. Por lo que su perspectiva hacia una mejora de la convivencia y el bienestar común en la que se basaron al aplicar dicho protocolo, consiguió obtener el “Certificado PDA Bullying” como reconocimiento de esta buena práctica que implementaron en los centros.

Asimismo, se apreció cómo en cada una de sus fases obtuvieron cambios de mejora. Por un lado, en su fase de prevención se destacó el aumento de programas preventivos en los centros, aunque en la etapa de Secundaria solían abordarse como casos puntuales y fuera de contexto. Por ello, se centraron en la importancia de aplicar la educación emocional de manera transversal como una forma de conseguir una mejor convivencia. De esta manera, modificaron sus planes de acción tutorial para la sensibilización de este tipo de situaciones, desarrollo de habilidades socioemocionales y el uso adecuado de las redes sociales, así como desarrollar proyecto de patios y la mediación.

Por otro lado, en la fase de detección partían del desconocimiento y la escasez de recursos que derivaron en la detección avanzada o incorrecta de casos de bullying. Por lo que optaron

por desarrollar recursos, herramientas y canales de comunicación que facilitaran al alumnado a detectar los casos de bullying para su reparación.

En la fase final de actuación, los centros habían trabajado por el bienestar común en cualquier situación de conflicto, pero con un carácter punitivo. Por lo que con ayuda del equipo de aplicación del protocolo consiguieron trabajar hacia la reparación, sanación y restauración, desarrollando las necesidades a mejorar.

Por último, respecto a la propuesta de “El Club de Valientes”, se fue implementando en diferentes centros educativos de Córdoba y estaba enfocado a educar socialmente desde edades tempranas para prevenir y resolver situaciones de bullying y discriminación, bajo el asesoramiento de un educador social.

De esta manera, la propuesta se basaba en un modelo dialógico con la finalidad de mejorar el rendimiento académico, la convivencia y fomentar una cultura de paz, debido a las situaciones tan extremas en las que se encontraban los centros educativos de violencia, pobreza, acoso escolar y bajo rendimiento. Por este motivo, fue reconocida por las buenas prácticas educativas empleadas en centros de Educación Compensatoria, ya que se emplearon tanto dinámicas de grupo, como la estrategia de círculos restaurativos. Todo esto sirvió para sensibilizar al alumnado, promover la participación activa en la propuesta de toda la comunidad educativa y fortalecer la cohesión del grupo, junto con la ayuda de otros programas.

El Club de Valientes consiguió desarrollar habilidades sociales, actitudes y valores basados en la tolerancia, igualdad y respeto. Además, tenía un carácter flexible capaz de adaptarse a los diferentes contextos educativos. Para ello, llevaron a cabo la propuesta a través de tres fases, de sensibilización, la creación del Club y, por último, un seguimiento y evaluación diaria.

Por tanto, se apreció que la escasez de herramientas, recursos e instrumentos para abordar dicha propuesta ocasionó ciertas dificultades, así como su implantación desigual en los diferentes grupos. Sin embargo, se pudo confirmar la reducción de las agresiones en el ámbito educativo tanto formal como informal. Esto se debió tanto al establecimiento de redes de apoyo entre el alumnado en los diferentes Club de Valientes creados, como a las actuaciones de la Comunidad de aprendizaje, el aprendizaje basado en proyectos, el programa del

alumnado ayudante, entre otros aspectos llevados a cabo en los diferentes centros educativos.

Finalmente, una vez analizados los resultados obtenidos de estos programas llevados a cabo en diferentes centros educativos, anteriormente mencionados. Se decidió, por lo tanto, realizar una propuesta de intervención, ya que, a pesar de las adversidades y dificultades presentadas, se han conseguido obtener beneficios respecto a la disminución de casos de acoso, discriminación y violencia escolar.

De esta manera, la propuesta de implementación que se va a abordar necesitaría una constante revisión de seguimiento y evaluación para observar si el proceso está dando los resultados que se esperan en relación a los objetivos que se van a plantear. Asimismo, es necesaria la participación y colaboración activa de toda la comunidad educativa para la aplicación continua del proceso, consiguiendo la mayor efectividad posible.

3. Implementación de la propuesta de prevención o mediación de conflictos

3.1. Objetivo general y específicos de la propuesta

3.1.1. Objetivo general

Construir la educación emocional entre menores hacia el desarrollo de habilidades para las diferentes funciones en los programas de mediación.

3.1.2. Objetivos específicos

- Identificar las situaciones de bullying y ciberbullying a través de entrevistas semiestructuradas con el personal docente y de la aplicación de cuestionarios al alumnado.
- Sensibilizar al alumnado sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying a través del uso de metodologías activas.
- Elaborar un plan formativo para docentes para facilitarles herramientas y estrategias para evaluar y resolver situaciones de conflictos.
- Promover la participación de las familias en procesos de mediación, mediante talleres formativos.

3.2. Hipótesis que se espera confirmar desde el proyecto de innovación propuesto

H1. Identificar las situaciones de bullying y ciberbullying. Se espera que a través del empleo de las entrevistas semiestructuradas y la aplicación de cuestionarios al personal docente y al alumnado se obtenga una visión completa de la situación real respecto a la frecuencia, naturaleza y gravedad de los conflictos existentes en las instituciones.

H2. Sensibilizar sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying. Se espera que, a través de metodologías activas y talleres formativos, el alumnado se sensibilice y conciencie sobre el bullying y ciberbullying hacia la adquisición de una educación emocional y en valores, como la alfabetización emocional, necesidad de empatizar, cohesión de grupo, visión crítica, etc.

H3. Elaborar un plan formativo para facilitar herramientas y estrategias. Se espera que, a través de diferentes talleres formativos, los docentes se doten de herramientas y estrategias para evaluar y resolver situaciones de conflictos.

H4. Promover la participación de las familias en procesos de mediación. Se espera que, a través de talleres informativos y formativos, la familia se sienta un agente fundamental en la participación y colaboración activa con los centros educativos para una adecuada implementación de programas de mediación con la finalidad de prevenir y resolver situaciones conflictivas.

3.3. Análisis de necesidades

Por tratarse de un diseño de un programa multicéntrico, las necesidades se ven reflejadas a partir de una visión global de la situación en tres centros, situados en Sevilla, Almería y Córdoba. De forma general, los principales conflictos observados en dichos centros de Andalucía presentan unas características similares. Por lo que se han detectado varias problemáticas en diferentes espacios educativos, destacando entre ellos los más comunes, como son acoso entre iguales, indisciplina, conductas disruptivas, conflictos y trastorno de conductas.

Algunos casos más específicos, encontramos, por ejemplo, el desarrollo de un grave conflicto en el centro educativo de Almería, debido a un desacuerdo entre iguales que derivó en actos físicos violentos (pelea). Asimismo, en el centro de Sevilla, una alumna tuvo que abandonar la institución por sufrir bullying o acoso escolar por parte de sus compañeros/as.

Asimismo, una vez analizadas las problemáticas encontradas en los centros educativos, se ha decidido realizar el programa de implementación a través del cual se va intervenir en dichas necesidades detectadas, con el objetivo de eliminar o reducir este tipo de conductas que dañan y alteran tanto el proceso de enseñanza-aprendizaje, como el clima escolar de bienestar. Por eso, a continuación, se exponen las características de los diferentes centros y los destinatarios, para adaptarnos al contexto y al tipo de alumnado con el que nos encontramos.

3.4. Descripción de las características del centro u organización donde se llevaría a cabo la propuesta

Los tres centros educativos en los que se llevaría a cabo la propuesta de implementación están situados en Andalucía, en las provincias de Sevilla, Cádiz y Almería.

3.4.1. Centro educativo en Sevilla

El centro educativo situado en Sevilla se encuentra en el barrio de Bami, en el distrito sur. Se trata de un colegio concertado que oferta plazas para la etapa de Educación Primaria y Educación Secundaria. Asimismo, alrededor se encuentran las instalaciones de las clínicas de Sagrado Corazón y el Hospital Universitario Virgen del Rocío, siendo este último el promotor de la creación del barrio.

Respecto a la situación social de la zona, se encuentra dividida. Por una parte, se distinguen las familias de clase media-baja, las cuales viven en condiciones más desfavorecidas, debido a la precariedad laboral o desempleo. Viven de una economía sumergida e incluso de puestos ambulantes, por lo que son trabajadoras y humildes. Por otro parte, las familias de clase media-alta tienen estudios universitarios y con buen estatus laboral. De esta manera, apreciamos que en el centro educativo se encuentra alumnado de diversas clases sociales.

3.4.2. Centro educativo en Cádiz

El centro educativo que se encuentra en la provincia de Cádiz, concretamente en la villa de Rota, es un centro mixto y concertado, formado por una línea de cada curso de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria y Formación Profesional Básica, contando con un total de 374 estudiantes. Asimismo, es el único centro concertado que se encuentra en el barrio. El colegio se localiza en el centro de la parte Sur de Rota, ubicado entre la parte antigua y nueva del casco urbano. Esta zona es de tránsito semipeatonal. Además, tiene una buena ubicación, ya que se halla entre las dos bibliotecas de la localidad y a pocos metros de la playa. Igualmente, tiene una parada de autobús a escasos metros de la escuela, la cual es utilizada para las actividades como excursiones realizadas en otras zonas de la villa.

En cuanto a las características socioeconómicas del entorno se debe mencionar que a su alrededor hay bastantes comercios, ya que se encuentra al lado de una de las principales calles del municipio. Por un lado, en cuanto a la economía, se trata de una localidad mayormente

terciaria, en la que predomina el comercio y la hostelería, debido al volumen turístico de la zona. También, tiene una gran presencia en el sector de la construcción. Por otro lado, respecto al nivel socioeconómico, se hace necesario resaltar el gran impacto que ejerce la Base Naval americana.

3.4.3. Centro educativo en Almería

Por último, el centro educativo situado en Vera, un pueblo del Levante de la provincia de Almería, se encuentra abierto al litoral mediterráneo y en el centro de una llanura litoral rodeada de montañas. Más concretamente, se sitúa en una zona residencial, conocida como la “Media Legua”, junto a una carretera que conecta a Vera pueblo y Vera playa, con otros pueblos costeros cercanos como Garrucha y Mojácar.

Este centro educativo fue inaugurado durante el curso 2008-2009 como el único colegio privado, mixto y aconfesional de la zona, con un carácter internacional. De este modo, el centro se caracteriza por presentar un excelente nivel de idiomas, teniendo como primera lengua extranjera el inglés y como segunda el alemán.

Asimismo, ofrece la impartición de diferentes etapas educativas, abarcando desde Educación Infantil (de 0 a 6 años), hasta Bachillerato en todas sus modalidades, presentando una capacidad de 1250 alumnos y alumnas.

Respecto al nivel socio-económico de la zona, ha aumentado por el crecimiento del turismo y la implantación de cultivos, debido a actividades económicas como transportes, hostelería, construcción, almacenamiento, comunicaciones, agricultura y comercio. De este modo, se presentan familias con unas características de procedencia media-alta.

Respecto al nivel cultural, encontramos en el pueblo un Centro Cultural “Casa de la Cultura”, donde se llevan a cabo una gran variedad de actividades, Biblioteca, grupos de Teatro, Pinturas y agrupaciones musicales. Además, consta de un Museo etnográfico y arqueológico que recoge muestras de distintas civilizaciones a lo largo de los siglos, junto con una dinámica de actividades deportivas promovidas por el Ayuntamiento y por parte de los centros educativos. Asimismo, podemos hacer referencia a las marcadas raíces religiosas cristianas, señaladas en las Fiestas y Tradiciones Populares que se celebran a lo largo del año.

3.5.Descripción de los destinatarios/beneficiarios

3.5.1. Sevilla

Los alumnos del colegio de Sevilla presentan características diversas. De manera general, la mayoría de los discentes muestran interés por aprender, participar y ayudar a los compañeros. Sin embargo, también encontramos a otros tipos de alumnado tanto los que tienen un comportamiento adecuado, como aquellos que presentan conductas disruptivas, pero no tienen interés por aprender.

De esta manera, haremos una breve descripción de cada grupo encontrado en las aulas. En primer lugar, los alumnos que se muestran participativos y con interés en las clases, llevan un seguimiento adecuado en las distintas áreas, con compañerismo hacia el resto. Además, se caracterizan por haber tanto alumnos extrovertidos, como introvertidos.

Por otra parte, encontramos a aquel alumnado que presenta un buen comportamiento, pero no muestran interés durante su proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos alumnos se caracterizan por sus buenas conductas en los distintos espacios educativos como en los recreos, presentado un buen compañerismo, al igual que los alumnos anteriormente descritos, ya que están pendientes de que ningún compañeros/a cause o tenga algún problema o dificultad. Sin embargo, en las aulas disocian con las explicaciones y tareas llevadas a cabo.

Asimismo, los discentes descritos en el primer párrafo muestran bastantes conductas disruptivas en los recreos, ya que suelen crear grupos entre ellos. De este modo, continuamente, ocasionan conflictos con otros compañeros y alteran las clases con bastante facilidad.

3.5.2. Almería

En cuanto a las familias, se muestran bastante participativas con el centro, lo cual resulta muy beneficioso para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos y el establecimiento de una buena relación familia-escuela.

El centro educativo bilingüe situado en Vera (Almería) como la única institución privada, conlleva la incorporación del alumnado del Levante Almeriense y de otras poblaciones cercanas con un nivel socioeconómico medio-alto. Además, al ser un centro que acoge a

alumnado de diversas etapas educativas (desde Preescolar hasta Bachillerato), podemos encontrar una serie de características muy diversas. Por un lado, los familiares tienen una gran implicación y preocupación por la educación de sus hijos/as, por lo que exigen que cierta calidad educativa ofertada por el centro educativo sea establecida, como la presencia de personal docente calificado e innovador que promueva el buen clima educativo de forma democrática, responsable y con iniciativa.

Por otro lado, según las diferentes etapas educativas en las que se encuentra el alumnado, se identifican características muy variadas. En las etapas de Preescolar, Infantil y Bachillerato, al ser un número muy reducido de alumnado en cada clase, la atención educativa es más específica y personalizada a las necesidades del alumnado, ya que cuentan con mayores medios y recursos para poder lograr los objetivos establecidos de la etapa a lo largo de los cursos escolares. Además, se promueve el desarrollo de la autonomía personal del alumnado y una formación centrada en la excelencia académica para etapas posteriores.

De este modo, el alumnado presenta unas características de interés y hábitos académicos mucho más interiorizados y estables. Asimismo, la estabilidad conductual presente, deriva hacia un clima de convivencia basado en el bienestar y fomento de valores. No obstante, en dichos grupos se presentan algunas alteraciones ocasionadas tanto por la personalidad más extrovertida de ciertos alumnos, como la presencia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE).

Por el contrario, en las etapas de Primaria y Secundaria, al haber clases con un número más extenso de alumnado podemos destacar grupos mucho más heterogéneos. Además, la incorporación de alumnado nuevo es mucho más común en estas etapas, en las que algunos comportamientos disruptivos se contagian al resto del grupo-clase. De esta manera, se trata de asentar un buen hábito académico que deriva en un clima de convivencia positivo. Sin embargo, el contagio social tan presente en estas etapas, cuenta con la presencia de un alumnado muy diferente. Asimismo, con la presencia de alumnado que requiere necesidades educativas de apoyo específico dentro del grupo ordinario, altera el clima del aula, debido a conflictos por discriminación o acoso escolar.

3.5.3. Cádiz

En cuanto a las características del alumnado del colegio ubicado en Rota (Cádiz) son bastante heterogéneas. Por un lado, encontramos el alumnado que muestra cierto grado de interés y concentración por su formación académica durante las clases de las diferentes áreas. Además, establecen buenas relaciones interpersonales con los compañeros del grupo-clase. Asimismo, la mayoría de este alumnado consigue los objetivos que se proponen durante su proceso de enseñanza-aprendizaje en las diferentes etapas educativas.

Por otro lado, se cuenta con la presencia de otro tipo de alumnado que influye, perjudicando el seguimiento adecuado del ritmo de las clases. Esto se debe a comportamientos disruptivos como molestar y distraer a los compañeros/as hablando con otros, levantándose sin pedir permiso, interrumpiendo constantemente con cualquier tipo de comentarios e, incluso, intimidando a los compañeros más débiles. De esta manera, este tipo de alumnado son los que se encuentran más involucrados en la mayoría de los conflictos que surgen tanto en las aulas como en otros espacios del centro educativo (pasillo, recreo...). No obstante, este tipo de alumnado se caracteriza por ser repetidores, por lo que influyen a su grupo de amigos, debido al contagio social tanto común en ciertas etapas.

También, es de gran importancia la implicación que tienen las familias tanto en el centro como con sus hijos, puesto que son los mayores referentes para un desarrollo integral adecuado de sus hijos. En el centro, la gran parte de las familias se implican bastante en la educación de los menores, colaborando en el centro para una mejora de sus aprendizajes. No obstante, hay otro tipo de familias que, aunque muestran cierta implicación en la metodología llevada a cabo en el centro, debido a su escasa formación y desconocimiento de ciertas problemáticas surgidas, actúan de forma errónea perjudicando y agravando la situación.

De esta manera, se aprecia en estos tres centros educativos como la participación coordinada entre los profesionales educativos del centro y la familia se considera un eje vertebrador que nos permite guiar la práctica docente de la mejor forma posible. En la mayoría de los casos, un cambio en el comportamiento del alumnado viene asociado a las problemáticas ocasionadas en el seno familiar, ya que muchos de los alumnos/as vienen de familias monoparentales y recompuestas, debido a padres separados/divorciados. Por ello, es fundamental una comunicación fluida entre ambos agentes, teniendo en cuenta la importancia de aplicar una formación a las familias con la finalidad de poder prevenir e

intervenir todas las problemáticas ocasionadas, con el objetivo común de obtener una mejor calidad educativa hacia el bienestar y una buena convivencia.

Además, respecto a este análisis previo de los destinatarios de esta propuesta, nos permite tener una visión global de las características comunes destacadas, abarcando todos los aspectos fundamentales. Aunque la mayoría de los alumnos generan un buen clima de aula y se implican por su rendimiento académico, encontramos a determinados alumnos o grupo de alumnos en las clases de las distintas etapas educativas que, debido a sus conductas disruptivas, generan conflictos en el aula con los compañeros y docentes.

3.6. Recursos

A continuación, se expone los recursos necesarios para la implementación del programa.

Tabla 1. Recursos para la implementación del proyecto.

Ámbito	Recursos	Costos (euros)
Recursos humanos	Docentes, profesionales educativos, familias y alumnado	N/A
Recursos materiales	Entrevista semiestructurada (guía de preguntas), test de evaluación de la agresividad entre escolares (Bull-s), cuestionario de ciberacoso (CBQ-V), libros de lectura, murales, lápices, bolígrafos, rotuladores, imágenes, recortables, tijeras, rúbrica de observación directa, ficha reflexiva de autoevaluación y autocrítica, cuestionario de evaluación de calidad y satisfacción del servicio de mediación, y rúbrica de valoración de aprendizajes.	N/A
Recursos tecnológicos	Ordenadores, proyector, pizarra digital, altavoces, wifi.	N/A
Recursos logísticos/ especiales	Salones de clase y espacios del centro educativo (recreo)	N/A

Fuente: elaboración propia.

Se aclara que esta propuesta no tendrá costos adicionales para los diferentes centros educativos, ya que las instituciones cuentan con todos los medios y recursos necesarios para una adecuada implementación.

3.7. Procedimiento para su implementación

Para un desarrollo adecuado de esta propuesta de implementación, se va a llevar a cabo un programa de prevención destinado, especialmente, a docentes, profesionales de la mediación y al alumnado. Aunque también, estará enfocado a las familias de dichos alumnos/as, ya que su participación, colaboración y buena coordinación en esta propuesta es fundamental para desarrollarse de la mejor forma posible.

De esta manera, este programa preventivo va a constar de tres fases, que se recomienda llevar a cabo durante todo un curso escolar, ya que la constancia y un trabajo progresivo del mismo, permitirá asentar los conocimientos en relación a las problemáticas tan comunes que están ocurriendo en todos los centros educativos, hoy día, sobre el bullying y el ciberbullying entre jóvenes y adolescentes.

Inicialmente, antes de implementar la propuesta, se realizará una reunión previa en los diferentes centros educativos con el equipo directivo, claustro de profesores y el consejo escolar con la finalidad de poder explicar la importancia de implementar la propuesta hacia una mejora de la calidad educativa de los centros. De esta manera, una vez aceptada por parte del equipo directivo y docentes, se transmitirá la información al alumnado y familias a través de un comunicado general por escrito. Además, se colocarán folletos, carteles y murales que llamen la atención a las personas a las que va dirigido en los centros educativos y en su entorno para una mayor difusión y visibilidad. Asimismo, los docentes darán pequeñas pinceladas positivas de manera informativa durante sus clases al alumnado. No obstante, una vez que toda la comunidad educativa conozca la implementación del nuevo programa de mediación, se realizará una reunión dirigida a las familias y alumnado, con el objetivo de aclarar las dudas, aceptar posibles propuestas e informar sobre la importancia de su desarrollo y participación de las familias en el mismo.

3.7.1. Etapas de la implementación

La primera fase del proyecto se caracteriza por ser la fase de diagnóstico, en el que se trate de identificar, por parte de los profesionales formados en la mediación, las situaciones de bullying y ciberbullying a través de entrevistas y cuestionarios realizados tanto a los docentes como al alumnado. Esta fase será el punto de partida para conocer las situaciones en las que se encuentran los diferentes centros educativos, en relación a estas problemáticas,

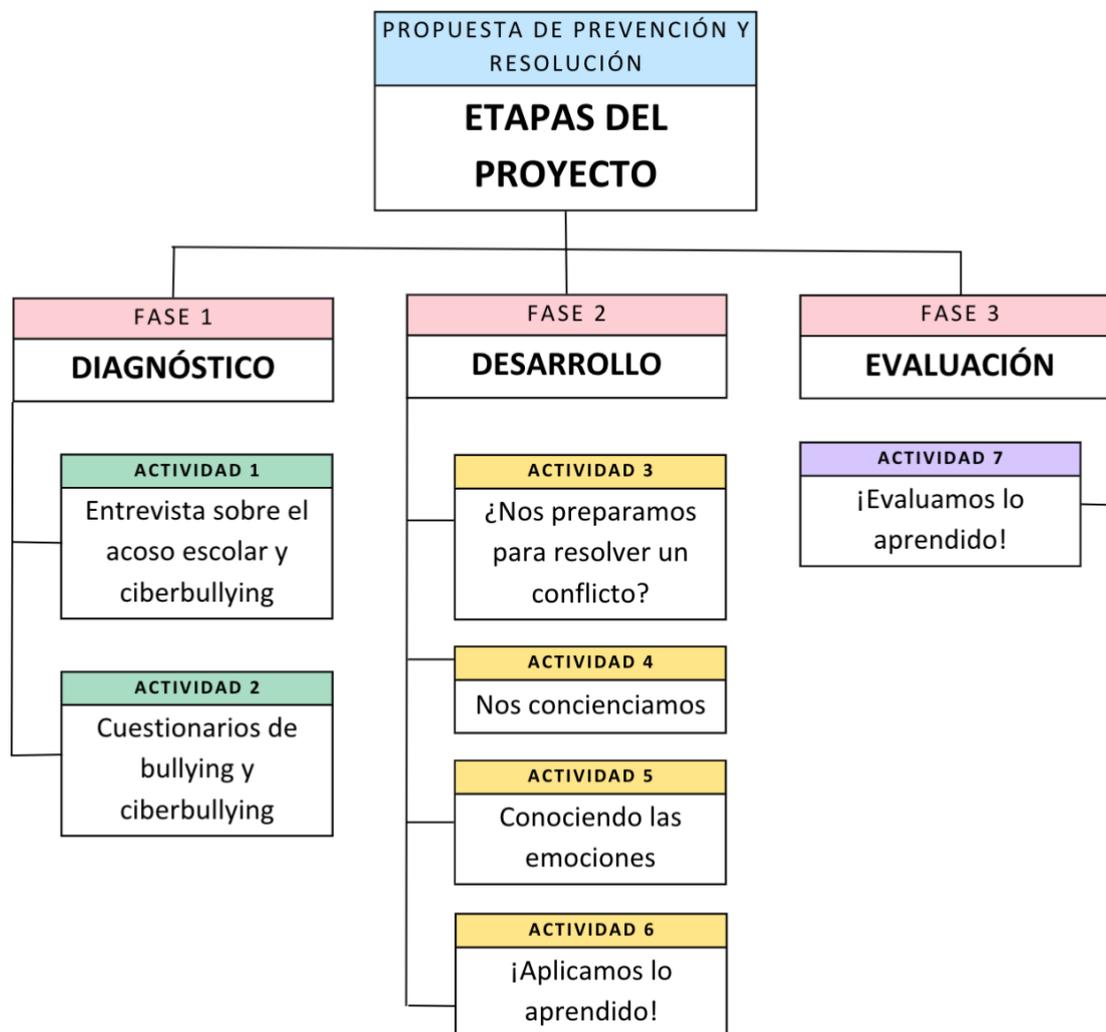
permitiendo asentar las bases para poder llevar a cabo una buena realización de las actividades posteriormente propuestas.

Después, en la fase de desarrollo, se llevará a cabo la implementación de una serie de actividades específicas que permitan dotar de técnicas y estrategias tanto a docentes, como familias para una detección precoz y resolución de estas situaciones conflictivas, a través de talleres formativos, que serán detallados en el punto siguiente. No obstante, dirigido al alumnado se tratará de concienciar y sensibilizar sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying, a través de audiovisuales llamativos que le transmitan valores, junto con el fomento y desarrollo de la educación emocional. Esto les permitirá adquirir habilidades con la finalidad de poder optar por las diversas funciones que se pueden realizar dentro de los programas de mediación. También, se tendrá en cuenta la importancia de la colaboración y participación de los familiares en los procesos de mediación.

Por último, tras el desarrollo de la propuesta, se realizará la fase de evaluación en la que, a través de un cuestionario dirigido hacia el alumnado, profesores y familias, nos permitirá conocer el grado de satisfacción y la calidad en la que se ha desarrollado el programa. También, se realizará una rúbrica para que los docentes evalúen el grado en el que se han cumplido los objetivos propuestos al inicio. De este modo, esta fase nos permite identificar los beneficios y las posibles mejoras de la misma hacia una correcta implementación.

En la figura 1, a continuación, se observa cómo están distribuidas las actividades programadas según las fases de la propuesta.

Figura 1. Procedimiento de implementación de la propuesta.



Fuente: elaboración propia.

3.7.2. Desarrollo de las actividades

3.7.2.1. Acciones informativas y de sensibilización

Antes de implementar la propuesta, se realizarán dos acciones informativas dirigidas a toda la comunidad educativa. Por un lado, se llevará a cabo una reunión informativa en los diferentes centros educativos dirigida al equipo directivo, claustro de profesores y el consejo escolar para explicarles la importancia de implementar este programa de prevención hacia una mejora de la calidad educativa de los centros.

Por otro lado, se transmitirá la información al alumnado y familias a través de un comunicado general por escrito, junto con folletos, carteles y murales en los centros educativos para llamar la atención del nuevo programa de mediación. Además, los docentes darán pequeñas pinceladas positivas de manera informativa durante sus clases al alumnado. De esta manera, una vez difundida esta propuesta, se realizará una reunión dirigida a las familias y alumnado, con el objetivo de aclarar las dudas, aceptar posibles propuestas e informar sobre la importancia de su desarrollo y participación de las familias en el mismo.

Por último, para comprobar el resultado obtenido de estas acciones informativas se crea un grupo de discusión por aula y otro para las familias para evaluar de manera objetiva la calidad de difusión e información aportada sobre este programa. De este modo, se realizarán una serie de preguntas, que muestren la cantidad de personas que han sido informadas, aquellas que han mostrado interés en participar, entre otros aspectos. Esto nos permite realizar posibles modificaciones de mejora para futuras implementaciones. Algunas de las cuestiones son:

- ¿Crees que has obtenido suficiente información sobre el nuevo programa que se va a llevar a cabo en el centro educativo? ¿Qué otros aspectos crees que podrían haber ofrecido?
- ¿Qué información te ha incitado más para participar en el programa? ¿Qué aspectos no te han parecido tan relevantes para participar?
- Si no te convence estar dentro del programa, ¿crees que podrás participar en un futuro?

3.7.2.2. Fase de diagnóstico

Actividad 1. Entrevista sobre el acoso escolar y ciberbullying

- **Objetivo:** Identificar las situaciones de bullying y ciberbullying, a través de entrevistas semiestructuradas con el personal docente.
- **Beneficiarios:** Docentes.
- **Descripción:** Se llevará a cabo una entrevista semiestructurada⁴ a través de preguntas flexibles y abiertas con el personal docente del centro educativo, para analizar y

⁴ Véase Anexo A

recoger la información fundamental respecto a las situaciones de bullying y ciberbullying. De esta manera, se realizará a través de dos fases, ejecutadas a lo largo de dos encuentros, para extraer la mayor participación e información posible.

Por un lado, se parte de la realización de una entrevista individual con cada docente durante unos 30 minutos aproximadamente, con la finalidad de conocer la visión general del profesorado y su conocimiento inicial sobre las diferentes situaciones abordadas en la institución educativa.

Por otro lado, en el segundo encuentro, de forma conjunta con todo el personal docente, se tratarán preguntas reflexivas enfocadas a estas situaciones para poder mejorar el conocimiento que se tiene de las problemáticas del bullying y ciberbullying con el objetivo de intentar detectar e identificar el bullying y/o ciberbullying en las aulas.

- **Evaluación:** Esta entrevista forma parte de la evaluación inicial y diagnóstica de la propuesta, ya que nos permite analizar toda la información extraída y, así, poder estructurar el desarrollo de la propuesta ajustándose a las necesidades detectadas a fomentar en el centro educativo para todos los agentes de la comunidad educativa.

Actividad 2. Cuestionarios de bullying y ciberbullying

- **Objetivo:** Identificar las situaciones de bullying y ciberbullying, a través de la aplicación de cuestionarios al alumnado.
- **Beneficiarios:** Alumnado.
- **Descripción:** Se llevarán a cabo dos cuestionarios de autoinforme sencillos con la finalidad de evaluar las situaciones de bullying y ciberbullying surgidas entre el alumnado en el centro educativo. Ambos cuestionarios serán aplicados por cualquier docente o profesional formado en mediación.

Por un lado, el primer cuestionario que se va a realizar sobre el bullying es el “Test de evaluación de la agresividad entre escolares”, más conocido como Bulls-s⁵ (Cerezo, 2000). Consiste en recoger una muestra de forma gráfica las relaciones interpersonales sobre los grupos sociales formados, lo cual nos permite conocer tanto los grupos con más afinidad como los rechazados. Además, este test se puede aplicar tanto en la

⁵ Véase Anexo B

etapa primaria como en la secundaria y consta de 15 ítems separados en tres secciones. Primero, los ítems entre el 1 y el 4, analizan la estructura interna del grupo, si son aceptados o rechazados. Segundo, los ítems entre el 5 y el 10, detectan dichas situaciones y las características psicosociales de los perfiles involucrados. Por último, los ítems del 11 al 15, abarcan aspectos más formales como la gravedad, frecuencia, tipo de agresión, etc.

Por otro lado, se va a realizar un cuestionario centrado en evaluar las conductas sobre el ciberacoso, conocido como CBQ-V⁶ (Estévez et al., 2010). Este test consta de once ítems y a través de los resultados obtenidos se pueden identificar tres perfiles. Por un lado, cuando la puntuación sea inferior a 1, no hay problema. Por otro lado, si el resultado entre un percentil de 85-95, se identifica una cibervíctima/ciberagresor leve. Y, por último, cibervíctima/ciberagresor grave, si supera el percentil 95.

- **Evaluación:** Los resultados obtenidos de los cuestionarios Bulls-s y CBQ-V forman parte de la evaluación inicial y diagnóstica de la propuesta, ya que nos permiten analizar toda la información extraída y, así, poder estructurar el desarrollo de la propuesta ajustándose a las necesidades detectadas a fomentar en el centro educativo para todos los agentes de la comunidad educativa.

3.7.2.3. Fase de desarrollo

Actividad 3. ¿Nos preparamos para resolver conflictos?

- **Objetivo:** Dotar de técnicas y estrategias a docentes y familias para la resolución de problemáticas, mediante talleres formativos.
- **Beneficiarios:** Docentes y familias.
- **Descripción:** Esta actividad se va a llevar a cabo a través de tres sesiones de aproximadamente una hora cada una. Cada sesión se impartirá en días diferentes con talleres formativos que permitan el desarrollo de técnicas y estrategias para que los docentes y familias sean capaces de solucionar y/o prevenir los conflictos que surgen tanto en contextos formales como en informales.

⁶ Véase Anexo C

- **Taller 1.** Inicialmente, este taller va a consistir en mostrar la importancia de desarrollar normas básicas de convivencia a través de un debate reflexivo, llevado a cabo por el coordinador del taller. De esta manera, fomentará la reflexión a través de preguntas abiertas que permitan a las familias y docentes abarcar diferentes perspectivas. Además, una vez conscientes de la necesidad de establecer normas de convivencia, se tratará la importancia de promover un clima de participación y diálogo con el alumnado para un establecimiento cooperativo de las normas.
- **Taller 2.** El coordinador del taller expone dos o tres casos reales de conflictos y, a partir de ahí intentan desarrollar las técnicas más adecuadas para resolver cada uno de los conflictos expuesto. De esta manera, al final podrán hacer una puesta en común y reflexionar sobre todas las técnicas y estrategias expuestas por cada miembro. Así, trabajarán técnicas más variadas y, si, por el contrario, coinciden en muchas de las estrategias el coordinador podrá presentarles otras a tener en cuenta.
- **Taller 3.** En este último taller, una vez adquiridas las técnicas más importantes para resolver diferentes tipos de conflictos, deberán desarrollar situaciones a través de un role-playing. De este modo, se ponen en práctica y se asientan las diferentes técnicas y estrategias adquiridas durante estos talleres.
- **Evaluación:** Durante el progreso de los Talleres 1 y 2 enfocados en el desarrollo de técnicas y estrategias para la prevención y resolución de situaciones conflictivas, nos permitirá comprobar en el “Taller 3”, a través de una observación directa, el grado y la capacidad en las que han sido adquiridas con la puesta en práctica de diferentes casos reales. De este modo, se realizará un listado de las conductas emitidas con mayor frecuencia, para detectar algún tipo de sospecha.

Actividad 4. Nos concienciamos

- **Objetivo:** Sensibilizar al alumnado sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying a través de la exposición de recursos audiovisuales.
- **Beneficiarios:** Alumnado.

- **Descripción:** En esta actividad se van a exponer tanto vídeos y/o cortometrajes como la lectura de libros que permiten al alumnado sensibilizar y reflexionar sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying.

Por un lado, para la etapa de Educación Primaria, es importante exponer aquellos en relación al desarrollo de valores como la tolerancia, empatía, compañerismo y respeto mutuo, entre otros, ante este tipo de situaciones. De esta manera, concienciamos sobre la importancia de ayudar a los compañeros que sufren bullying y poder evitar que se agraven o surjan este tipo de conflictos en un futuro.

- Corto "No juegues conmigo"⁷
- Corto "Piedra papel o tijera: Educación Emocional contra el Acoso escolar"⁸

Por otro lado, para la etapa de Educación Secundaria, además de lo anteriormente mencionado, pueden mostrarse las consecuencias negativas que pueden sufrir las víctimas de acoso escolar y ciberbullying. También, como una forma de sensibilizar y ser conscientes de las repercusiones que pueden producirse en las personas que sufren este tipo de conflictos.

- Corto "Solo"⁹
- Libro "Invisible".

Una vez vistos los cortos, el docente expondrá una serie de frases en relación a la temática del bullying y/o ciberbullying en las que se permitirá que el alumnado reflexione sobre si son falsas o verdaderas y las justifiquen. De esta manera, van a poder ver los diferentes puntos de vista de los compañeros y poder comprender las ideas.

- **Evaluación:** Esta actividad forma parte de la evaluación formativa y continua de esta propuesta, ya que nos permite comprobar cómo el alumnado va aprendiendo y adquiriendo los valores. El resultado de las soluciones de las frases realizadas por el alumnado, permite regular la dinámica y consecución de las actividades posteriores, con la finalidad de obtener buenos resultados y conseguir que se vayan reduciendo ciertas conductas violentas entre iguales.

⁷ Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=tIn4m5Tb8KA>

⁸ Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=YPy2La2THM4>

⁹ Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=y0eWBPCrtr0>

Actividad 5. Conociendo las emociones

- **Objetivo:** Fomentar la educación emocional hacia el desarrollo de habilidades en las diferentes funciones en los programas de mediación, mediante talleres.
- **Beneficiarios:** Alumnado.
- **Descripción:** En esta actividad se pretende conseguir que el alumnado sea capaz de distinguir las diferentes emociones y asociarlas a diversas situaciones tanto a nivel personal como social. De esta manera, el alumnado desarrollará habilidades para, posteriormente, aplicar las funciones dentro de los programas de mediación. Asimismo, esta actividad se llevará a cabo con diferentes talleres, los cuales cada uno de ellos pueden ser realizados tanto de forma conjunta como por separado.

- **Taller 1.** Consistirá en el desarrollo y fomento de la educación emocional. Se podrá llevar a cabo durante todo el curso escolar, una o dos veces al mes, en las etapas de Educación Primaria y Secundaria. Para ello, habrá una actividad adaptada a cada etapa educativa.

Por un lado, para la etapa de Educación Primaria, se trabajarán las diferentes emociones con la realización de murales, canciones y lectura de libros. Cada semana, se centrará en una emoción diferente a través de la lectura de libros, vídeos y/o canciones. Una vez trabajada cada emoción, se realizará un mural en conjunto con todo el alumnado, ya que cada uno tendrá que traer imágenes, recortables o fotos propias en los que ellos plasman esa emoción.

Por otro lado, para la etapa de Secundaria, se trabajarán canciones, vídeos, noticias, entrevistas y lectura de libros para el desarrollo y conocimiento de las diferentes emociones, con algunos casos relacionados con el uso de las redes sociales y las nuevas tecnologías. De esta manera, el docente expondrá diferentes situaciones y el alumnado dividido por parejas, tendrá que abrirse con el compañero/a de cómo se sentiría y actuaría en cada una de ellas para poder sacar lo mejor de cada situación. Asimismo, con cada situación rotarán las parejas por orden para que sean capaces de fomentar la cohesión del grupo y mostrar sus sentimientos y emociones.

Al final de este taller, cada una de las etapas podrán realizar una asamblea para la puesta en común de lo aprendido con cada emoción y situaciones. De esta

manera, podrán apreciar cómo cada alumno/a puede vivenciar cada emoción/sentimiento de forma diferente. Asimismo, expondrán situaciones o acciones enfocadas a cada emoción.

- **Taller 2.** Se realizará una charla educativa, llevada a cabo por un profesional formado en mediación, que consistirá en la exposición práctica de las diferentes funciones que el alumnado puede desarrollar en un programa de mediación. Además, es muy importante que, durante la charla, el profesional realice preguntas abiertas sobre cada función para una participación activa del alumnado, en la que reflexionen sobre su implicación aportando una lluvia de ideas. Asimismo, se tratará la relación de la educación emocional con cada una de las funciones que se puede ejercer en el programa.
- **Evaluación:** Esta actividad forma parte de la evaluación formativa y continua de esta propuesta durante los diferentes talleres, ya que a través de la observación directa permite comprobar cómo el alumnado va aprendiendo y adquiriendo habilidades a partir del desarrollo de las emociones. Esto les va a permitir que les resulte más sencillo adquirir el rol de las diferentes funciones que pueden ejercerse en los programas de mediación. De esta manera, a través de la observación directa de las conductas y aprendizajes adquiridos por el alumnado, realizaremos una rúbrica donde se muestre la evolución en la adquisición de habilidades y capacidades del alumnado en su desarrollo emocional.¹⁰

Actividad 6. ¡Aplicamos lo aprendido!

- **Objetivo:** Promover la participación de las familias en procesos de mediación.
- **Beneficiarios:** Familias y alumnado.
- **Descripción:** Esta actividad se va a llevar a cabo en dos fases diferentes, una más informativa con un carácter llamativo para las familias y otra más práctica en la que puedan aplicar todo lo aprendido durante el programa, contando con la importancia de su participación, ya que son referentes positivos para el alumnado.

Por un lado, la primera fase consta de una charla informativa sobre qué es la mediación, su importancia, las fases del proceso y los beneficios que conlleva. Además,

¹⁰ Véase Anexo D

conocerán las habilidades que debe tener un mediador, en caso de que en un futuro puedan adquirir dicho rol. De esta manera, podrán percibir que los valores y creencias transmitidos en el ámbito familiar pueden afectar tanto de forma positiva como negativamente en las relaciones que establezcan los niños con sus iguales en el ámbito educativo. Por ello, es fundamental, hacerles conscientes de las situaciones que pueden derivarse y su colaboración puede fomentar que se reduzcan conflictos relacionados al bullying y ciberbullying.

Por otro lado, se realizará una sesión práctica, basada en una metodología activo-participativa, en la que se va a llevar a cabo un proceso de mediación con los padres y alumnos del grupo-clase. En primer lugar, el mediador expondrá diferentes situaciones de conflictos que pueden surgir habitualmente y, partiendo de la situación, deben ir resolviendo el conflicto. De este modo, se va a partir de las diferencias e intereses individuales de cada familia que pueden surgir, cuya finalidad es que las distintas partes del proceso consideren los diferentes puntos de vista y puedan reflexionar sobre lo que se pueden aportar unos a otros. Asimismo, las partes deberán empatizar entre ellas para que puedan llegar a un acuerdo mutuo. Finalmente, se realizará una reflexión grupal sobre lo que han aprendido y los beneficios que tiene el proceso de mediación.

- Evaluación: Esta actividad forma parte de la evaluación formativa y continua de esta propuesta de prevención y resolución, enfocada en la prevención primaria para evitar que se produzcan situaciones problemáticas y ser capaz de resolverlas. De esta manera, a través de una ficha reflexiva de autoevaluación y autocrítica para cada participante, nos permite que las familias se conciencien de la importancia de su colaboración activa en los centros educativos, como una forma de que el alumnado aprenda y adquiera las habilidades y actitudes necesarias para poder participar en los procesos de mediación cuando surja algún tipo de conflicto. Asimismo, serán capaces de reflexionar sobre lo aprendido y comprobar de lo que son capaces de hacer y aquello en lo que deben mejorar¹¹.

¹¹ Véase Anexo E

3.7.2.4. Fase de evaluación

Actividad 7. ¡Evaluamos lo aprendido!

- **Objetivo:** Adquirir herramientas para evaluar las situaciones de conflicto.
- **Beneficiarios:** Docentes, familias y alumnado.
- **Descripción:** En esta última fase, se van a exponer diferentes recursos como rúbricas y/o cuestionarios a todos los participantes y beneficiarios, donde se valora la satisfacción de las distintas actividades realizadas y su metodología durante este programa de prevención y resolución de conflictos escolares.

Por un lado, se realizará un cuestionario para la familia y el alumnado implicados en este programa de mediación como una forma de conocer, valorar y evaluar la satisfacción general sobre la calidad del mismo¹². Además, dicho cuestionario contempla aspectos fundamentales sobre el programa de mediación llevado a cabo en los diferentes entornos educativos, como la gestión del programa, la figura del mediador y el proceso de mediación, en general.

Por otro lado, se llevará a cabo un cuestionario para los docentes y profesionales formados en mediación sobre una valoración general de los aprendizajes adquiridos por el alumnado y los familiares durante este programa¹³. Esto nos permite conocer el grado con el que se han adquirido los objetivos propuestos y las posibles aportaciones de mejora.

- **Evaluación:** Esta actividad forma parte de la evaluación final en la que se van a valorar si se han alcanzado los objetivos propuestos inicialmente y si va a tener el programa resultados positivos en un futuro. Además, gracias a dicha evaluación, se va a tener en cuenta posibles valoraciones de mejora por parte de todos los implicados, para mejores intervenciones posteriores.

3.7.3. Cronograma

Este cronograma se ha estructurado para la implementación de cada una de las actividades por semanas, como una forma más concreta y específica de llevarlo a cabo de forma constante

¹² Véase Anexo F

¹³ Véase Anexo G

y progresiva. Además, consta de una estructura práctica para que pueda ser aplicada de una forma adecuada por cualquier profesional educativo formado que esté interesado. Sin embargo, la importancia de este programa radica por ser constante y se recomienda aplicarse durante todo el curso escolar. De este modo, se caracteriza por tener un carácter flexible, el cual permite ser aplicado en cualquier momento e, incluso, en la repetición de algunas actividades o fases, en caso de haber resultados inadecuados.

Tabla 2. *Cronograma de actividades.*

CRONOGRAMA		
Semanas 1 y 2	Reunión informativa en los diferentes centros educativos con el equipo directivo, claustro de profesores y el consejo escolar para explicar la importancia de implementar la propuesta, hacia una mejora de la calidad educativa.	Acciones informativas y de sensibilización
Semanas 3 y 4	Comunicado general por escrito (folletos, carteles y murales) para informar y llamar la atención de las familias y el alumnado.	
Semanas 5 y 6	Actividad 1. Entrevista sobre el acoso escolar y ciberbullying.	Fase de diagnóstico
Semanas 7	Actividad 2. Cuestionarios de bullying y ciberbullying.	
Semanas 8, 9 y 10	Actividad 3. ¿Nos preparamos para resolver conflictos?	Fase de desarrollo
Semanas 11	Actividad 4. Nos concienciamos.	
Semanas 12 y 13	Actividad 5. Conociendo las emociones.	
Semanas 14 y 15	Actividad 6. ¡Aplicamos lo aprendido!	
Semanas 16 y 17	Actividad 7. ¡Evaluamos lo aprendido!	Fase de evaluación

Fuente: Elaboración propia

3.8. Evaluación del proyecto propuesto

Las acciones informativas previas a la implementación del programa de prevención propuesto, a través de la información difundida por los centros educativos y las reuniones con toda la comunidad educativa, nos permite conocer a cuantas personas le ha llegado dicha información y cuántas de ellas están interesadas en formar parte del programa. Además,

proporcionan información sobre la necesidad de realizar posibles modificaciones de mejoras en estas acciones informativas y de sensibilización.

Asimismo, el desarrollo de este programa de prevención está dividido en tres fases: diagnóstico, desarrollo y evaluación. Inicialmente, la fase de diagnóstico nos permite evaluar las necesidades identificadas y estructurar los servicios que son necesarios ofrecer y de qué manera hacerlo. De este modo, se desarrollan dos actividades:

- Actividad 1. Se lleva a cabo una entrevista sobre acoso escolar y ciberbullying dirigida a los docentes y profesionales educativos. Está compuesta de diez preguntas semiestructuradas con el objetivo de investigar la frecuencia y el tipo de enfrentamiento en la que la institución educativa lidia con ellos. Se encuentra en el Anexo A.
- Actividad 2. Se llevan a cabo dos cuestionarios para el alumnado sobre el bullying y ciberbullying. Por un lado, el “Test de evaluación de la agresividad entre escolares” (Bull-s), formado por 15 ítems, el cual permite conocer las relaciones interpersonales con más afinidad de los grupos y las que son rechazadas (Anexo B). Por otro lado, el “Cuestionario de ciberacoso” (CBQ-V), formado por 11 ítems, que permite saber cuál es la prevalencia de las personas que son víctimas de cyberbullying (Anexo C).

Seguidamente, la fase de desarrollo nos permite conocer el funcionamiento del programa y cómo implementarlo. Además, se comprueba si se cubren las necesidades detectadas con los recursos asignados y si se cumplen los objetivos propuestos. De esta manera, se desarrollan cuatro actividades:

- Actividad 3. A través de la observación directa de tres talleres formativos dirigidos a docentes y familias, se evaluará el grado y la capacidad en las que han sido adquiridas, mediante la puesta en práctica de diferentes casos reales. De esta manera, se realizará un listado de las conductas emitidas con mayor frecuencia que permitirá detectar algún tipo de sospecha en caso de bullying o ciberbullying para poder prevenirlo y resolverlo.
- Actividad 4. Está dirigida al alumnado con la exposición de recursos audiovisuales, en los que a través de un listado de afirmaciones se comprueba el grado de adquisición y sensibilización sobre las consecuencias del bullying y ciberbullying. Esto permite comprobar cómo va aprendiendo y adquiriendo los valores de forma progresiva.

Asimismo, el resultado obtenido por el alumnado en las afirmaciones expuestas, nos guía a regular la dinámica y consecución de las actividades posteriores, con la finalidad de obtener buenos resultados y conseguir que se vayan reduciendo ciertas conductas violentas entre iguales.

- Actividad 5. Se lleva a cabo a través de dos talleres, en los que se proporciona información que permite comprobar el aprendizaje adquirido por el alumnado y la adquisición de habilidades a partir del desarrollo de las emociones. Esta actividad se va a evaluar a través de una rúbrica de observación directa, la cual va a permitir valorar si el alumnado adquiere habilidades y capacidades que le permitan tener un adecuado desarrollo emocional (Anexo D).
- Actividad 6. Se lleva a cabo una ficha reflexiva de autoevaluación y autocrítica, enfocada en la prevención primaria para evitar que surjan situaciones problemáticas y ser capaces de resolverlas. Asimismo, permite que las familias tomen conciencia acerca de su participación activa en los centros educativos, de manera que sean capaces de reflexionar sobre los conceptos aprendidos, lo que son capaces de hacer y aquello en lo que deben mejorar (Anexo E).

Por último, la fase de evaluación permite conocer el impacto y el grado en el que se han adquirido los resultados propuestos. Además, se lleva a cabo un cuestionario de evaluación de la calidad y satisfacción del servicio de mediación, dirigido a la familia y el alumnado (Anexo F), que permite conocer el grado de satisfacción de la calidad del servicio del programa de mediación preventiva. Asimismo, una rúbrica de valoración de aprendizajes, dirigida a los docentes y profesionales de la mediación, para conocer el aprendizaje adquirido y si se han conseguido los objetivos propuestos (Anexo G).

3.9. Discusión de los resultados de la evaluación

Este programa de prevención tiene marcados unos objetivos específicos y está preparado para ser implementado en tres fases. Por un lado, respecto a la primera fase de diagnóstico, se trata de identificar las situaciones de acoso escolar y ciberbullying que se producen en los centros educativos, a través de una entrevista y dos cuestionarios, dirigidos tanto a los docentes como al alumnado. Para ello, se tiene como instrumentos una entrevista

semiestructurada sobre el acoso escolar y ciberbullying, dividida en dos fases, para los docentes. Además, para el alumnado se llevan a cabo dos cuestionarios, el test de evaluación de la agresividad entre escolares (Bull-s) y el cuestionario de ciberacoso (CBQ-V). De esta manera, la aplicación de estos instrumentos ayudará a contemplar e identificar el estado actual en los que se producen dichas situaciones problemáticas entre menores en las diferentes instituciones educativas.

Por otro lado, respecto a la fase de desarrollo, se contemplan diversos objetivos específicos, los cuales se relacionan con cuatro actividades concretas que permiten alcanzarlos a través de sus instrumentos de evaluación. En cuanto a la tercera actividad del programa, se pretende dotar de técnicas y estrategias a los docentes y familiares que les permitan prevenir y resolver situaciones problemáticas entre menores, a través de diferentes talleres formativos vinculados. De esta forma, la realización de estos talleres formativos y prácticos permiten desarrollar conocimientos y capacidades para detectar de forma precoz cualquier indicio y, así, poder prevenir y resolver la situación.

Además, en la siguiente actividad, se pretende que el alumnado comprenda la importancia de las consecuencias del bullying y ciberbullying entre menores, a través del análisis de diversas situaciones expuestas mediante recursos audiovisuales adaptados en función de la etapa en la que se encuentren los discentes. De esta manera, permite sensibilizar al alumnado y que éste adquiera valores adecuados para reducir las conductas violentas que deriven en conflictos.

También, la quinta actividad, pretende fomentar la educación emocional entre los menores para el desarrollo de habilidades en las diferentes funciones que puedan ejercer en los programas de mediación. De este modo, a través de una rúbrica de observación directa, se llevan a cabo dos talleres que permiten concienciar al alumnado para que sean capaces de desarrollar y reflexionar de manera activa el grado de implicación de las emociones y sentimientos en las funciones de un programa.

Asimismo, la actividad seis trata de promover la participación activa de las familias en los procesos de mediación mediante una charla informativa y una sesión práctica conjunta con el alumnado. No obstante, se llevará a cabo una ficha reflexiva de autoevaluación y autocrítica que permitirá sensibilizar a las familias sobre su colaboración en los centros educativos y

puedan transmitir actitudes y habilidades en el alumnado para prevenir situaciones conflictivas.

Por último, en la fase de evaluación, se pretende que toda la comunidad educativa, tanto docentes y profesionales educativos, como las familias y el alumnado, adquiera herramientas adecuadas para llevar a cabo la evaluación de situaciones de conflicto. Por tanto, a través de rúbricas y cuestionarios, permite conocer y valorar el grado de calidad y satisfacción del programa, además de los aprendizajes adquiridos.

Todos los instrumentos y herramientas aplicadas en el desarrollo y consecución de las distintas actividades propuestas en este programa de prevención van a permitir alcanzar estos objetivos específicos relacionados con cada una de ellas para obtener resultados positivos en un futuro.

4. Conclusiones

Este programa de implementación ha servido para conocer en profundidad estos conceptos del bullying y ciberbullying, ya que se tratan de situaciones conflictivas y problemáticas entre iguales muy comunes en todos los centros educativos. De esta manera, no solo es fundamental centrarse en el proceso restaurativo y preventivo de la víctima, sino que es necesario conocer las perspectivas de todos los implicados, como el acosador o acosadores, y los espectadores para una intervención integral. De ahí, la importancia de la conocida triada del bullying.

Además, la importancia de que toda la comunidad educativa sea consciente de las consecuencias e impactos que pueden sufrir todos los implicados, ya que es una forma de sensibilizar y poder disminuir estas situaciones, siendo capaces de identificar cualquier indicio de sospecha para intervenir lo más precozmente posible.

Asimismo, la necesidad de una buena relación entre familia y entorno educativo a la hora de implementar cualquier programa de intervención, puesto que la participación activa y colaboración de las familias en estas situaciones junto con el centro educativo, es fundamental para una intervención coordinada y lo más ajustada posible. Gracias a esta relación y vínculo establecido, el alumnado puede implicarse más en la participación de estos programas, siendo los padres y madres, o incluso cualquier otro familiar un ejemplo a seguir.

No obstante, se debe tener en cuenta las medidas de intervención por los centros educativos, debido a que son conceptos que pueden confundirse como hechos puntuales o con otro tipo de situaciones conflictivas. De este modo, la formación de los docentes y profesionales educativos sobre estas situaciones de acoso escolar y ciberbullying, en edades posteriores, entre iguales, es muy necesaria para distinguirlos y poder intervenir de la forma más adecuada, ajustándose a las necesidades de los implicados y al contexto de la situación. Además, una labor fundamental en la práctica docente es el desarrollo de habilidades y destrezas sociales entre el alumnado para promover un buen clima de convivencia y mejorar las relaciones entre iguales, tanto en el aula como en cualquier espacio de los centros educativos, derivando estos a entornos externos al educativo.

La investigación realizada sobre buenas prácticas realizadas en otros centros educativos ha ayudado a percibir la importancia de implementar este tipo de programas preventivos,

ocasionando mejoras y disminuyendo la cantidad de casos desarrollados. Esto ha fomentado el desarrollo de este programa con estrategias y técnicas preventivas para formar, concienciar y sensibilizar a todos los participantes interesados, como una forma de llamar la atención de otros en futuras intervenciones, pudiendo ocasionar resultados de mejora.

Por ello, este programa se ha centrado en la fundamental participación y formación de todos los miembros de la comunidad educativa para ofrecer y fomentar la adquisición de estrategias en todos los participantes para poder aplicarlas cuando sea necesario, ya que se pueden adaptar al tipo de características de cualquier centro educativo.

Respecto a las etapas de implementación, hay que tener en cuenta el desarrollo de acciones informativas y de sensibilización, con un carácter atractivo y lúdico sobre el programa que se pretende implementar. Esto genera curiosidad e interés en toda la comunidad educativa, incluso, en el entorno, para participar en su intervención. De esta manera, una vez captada la atención y participación de la comunidad educativa y poder tener un ajuste adecuado en la consecución de las actividades a desarrollar (fase de desarrollo), es necesario un buen desarrollo del diagnóstico de necesidades previo respecto a las situaciones de acoso.

Por último, no olvidar la importancia de la evaluación durante todo el programa implementado, ya que permite adaptar los recursos a las necesidades encontradas y conocer si el programa está obteniendo los resultados esperados con eficacia y eficiencia. Siendo una ayuda para realizar modificaciones y cambios de mejora, en caso de no lograr los objetivos propuestos.

5. Limitaciones y prospectiva

Cualquier programa de intervención y prevención dentro del ámbito educativo puede tener una serie de obstáculos que pueden dificultar su implementación. Según García (2012), algunas de ellas pueden ser el cuestionamiento de la autoridad de los docentes al fomentar la participación activa del alumnado en la resolución de conflictos, ya que se cree que atribuir al alumnado ese tipo de responsabilidades está por encima de sus posibilidades. Por eso, es fundamental ofrecer una buena información del programa, ya que siempre van a estar coordinados, guiados y apoyados por profesionales formados. Siendo esencial para aumentar la satisfacción de todos los participantes.

Además, puede considerarse que llevar a cabo este tipo de propuestas supone una pérdida de esfuerzo y tiempo por parte del profesorado, sin apreciar las repercusiones positivas que pueden obtenerse en toda la comunidad educativa. Del mismo modo, puede suponer una falta de recursos (humanos, materiales y económicos), aunque con la intervención de algunos docentes interesados es suficiente para implementarse, junto con la ayuda de algunas subvenciones educativas.

Otro de los aspectos a destacar por García (2012) es la inseguridad que puede ocasionar al intervenir, debido a la falta de experiencia y por la dificultad de detectar qué situaciones son adecuadas para gestionar en este tipo de programa.

Desde una perspectiva más personal, se piensa que la familia también puede ser una limitación en este tipo de programas, puesto que al ser referentes en el alumnado pueden influenciarlos de manera negativa, debido a la falta de participación, colaboración e interés acerca del programa de intervención junto con el entorno educativo.

Sin embargo, este programa puede aplicarse en centros educativos con características similares a los propuestos previamente. No obstante, al tener un carácter flexible, puede adaptarse a instituciones educativas, tanto formales como informales, con otro tipo de características, según las necesidades encontradas. Además, a pesar de constar con una cronología temporal aproximada, puede adaptarse según el contexto y situación del centro. De esta manera, los centros educativos adquieren más información acerca de los distintos programas de intervención que otros centros han llevado a cabo, lo cual fomenta el interés

de ponerlo en práctica para mejorar la convivencia en sus aulas y la participación de los alumnos.

Asimismo, este tipo de programas facilita la intervención docente en casos de acoso escolar, ya que trata de mejorar las habilidades de todos los participantes, obteniendo mejoras que ayudan a disminuir conductas violentas.

Finalmente, este programa puede obtener buenos resultados y ser efectivo a largo plazo, ya que se trata de un trabajo constante para poder reducir este tipo de situaciones conflictivas. Aunque es un proceso lento, puede tener éxito a lo largo del tiempo, obteniendo los resultados esperados de manera progresiva. Esto puede deberse a que la experiencia de implementación puede involucrar cambios de mejora necesarios.

Referencias bibliográficas

- Alcántar, C., Valdés, A., Martínez, C., Alonso, E., Martínez, B. y García, F. (2018). Propiedades Psicométricas de la Adaptación al Español de la Participant Role Approach (PRA). *Revista Colombiana de Psicología*, 27(2), 177-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6583138>
- Álvarez, M. C., y Castillo, M. S. (2022). *Ciberbullying en niños y adolescentes desde la perspectiva de género: Una revisión sistemática*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86862/%c3%81lvarez_L_MC-Castillo_MMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armero, P., Bernardino, B. y Bonet, C. (2011). Acoso escolar. *Revista Pediatría de Atención Primaria*, 13(52), 661-670. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3864117>
- Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Reus.
- Boqué, C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro.
- Calvarro, E., Galán, D. y Andujar, O. (2019). Los riesgos del uso inadecuado de Internet y las redes sociales. Conocimiento y percepción de riesgos en jóvenes a través de la historia de vida. *Revista de Ciències de l'Educació*, (1), 33-47. <https://revistes.urv.cat/index.php/ute/article/view/2626>
- Carozzo, J. C. (2015). Los espectadores y el código del silencio. *Revista Espiga*, 29(14), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5340161>
- Cava, M. J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Informació Psicològica*, (95), 15-26. https://www.researchgate.net/publication/28319284_La_utilidad_de_la_mediacion_como_estrategia_de_resolucion_y_prevenccion_de_conflictos_en_el_ambito_escolar
- Cerezo, F. (2000). *Bull- S. Test de Evaluación de la Agresividad entre Escolares*. Albor-Cohs.

- Cerezo, F. (2012). Bullying a través de las TIC. *Boletín Científico Sapiens Research*, 2(2), 24-29.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3973451>
- Chocarro, E. y Garaigordobil, M. (2019). Bullying y cyberbullying: diferencias de sexo en víctimas, agresores y observadores. *Pensamiento Psicológico*, 17(2), 57-71.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7210921>
- Cloninger, S. C. (2002). *Teorías de la personalidad*. Prentice Hall.
- Conde, S. y Ávila, J. A. (2018). Influencia de los observadores sobre la agresión y el sentimiento de maltrato escolar. *Psychology, Society, & Education*, 10(2), 173-187.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6482737>
- Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, 29313-29424. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Cuevas, M. C. y Marmolejo, M. A. (2016). Observadores: un rol determinante en el acoso escolar. *Pensamiento Psicológico*, 14(1), 23-37.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5300341>
- Díaz-Aguado, M. J., Martínez, M. R. y Martín, G. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia* (vol. 1). Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
https://www.researchgate.net/publication/322662897_La_violencia_entre_iguales_en_la_escuela_y_en_el_ocio_Estudios_comparativos_e_instrumentos_de_evaluacion_Primer_volumen_de_la_serie_Prevenccion_de_la_violencia_y_lucha_contra_la_exclusion_desde_la_adol
- Domínguez-Martínez, T. y Robles, R. (2019, octubre 28). Preventing transphobic bullying and promoting inclusive educational environments: literature review and implementing recommendations. *Archives of Medical Research*, 50(8), 543-555.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0188440919302887?via%3Dihub>
- Duque, E. y Teixido, J. (2016). Bullying y género: Prevención desde la organización escolar. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 6(2), 176-204.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5559877>

- EFE. (2023, febrero 27). Un chico autista de 15 años, hospitalizado tras intentar suicidarse en Tarragona. *El Mundo*.
<https://www.elmundo.es/cataluna/2023/02/27/63fc990afdddf10058b458f.html>
- El Debate. (2022, noviembre 3). Siete de cada diez niños sufren acoso y ciberacoso en España. *El Debate*. https://www.eldebate.com/familia/20221103/siete-cada-diez-ninos-sufren-acoso-ciberacoso-espana_70153.html#:~:text=En%20la%20misma%20%C3%ADnea%2C%20seg%C3%BAn,m%C3%A1s%20incidencia%20de%20acoso%20escolar
- Estévez, A., Villardón, L., Calvete, E., Padilla, P. y Orue, I. (2010). Adolescentes víctimas de cyberbullying: prevalencia y características. *Psicología Conductual*, 18(1), 73-89.
- Ferreira, Y., y Reyes, P. M. (2011). Programa de Intervención en Habilidades Sociales para reducir los niveles de acoso escolar entre pares o bullying. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 9(2), 264-283.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612011000200004&script=sci_abstract
- Ferrer, R., Albaladejo, N., Sánchez, M., Portilla, I., Lordan, O. y Ruiz, N. (2019). Effectiveness of the TEI program for bullying and cyberbullying reduction and school climate improvement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(4), 580.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16040580>
- Fest, S. (2023, febrero 25). El doble acoso en la tragedia de Sallent: compañeros se burlaban de las gemelas por no saber catalán y de que una vistiese como varón. *El Mundo*.
<https://www.elmundo.es/espana/2023/02/25/63f8f53121efa0a94a8b4595.html>
- Gabarda, C. (2021). Detección de necesidades en la prevención cyberbullying a través del estudio de su prevalencia. *Revista educativa digital Hakademos*, (30), 1-8.
<https://hekademos.com/index.php/hekademos/article/view/27>
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2009). Un análisis del acoso escolar desde una perspectiva de género y grupo. *Ansiedad y Estrés*, 15(2-3), 193-205.
<http://www.ciberinnova.edu.co/vive-sin-miedo/biblioteca/articulos/oniederra.pdf>

- Garaigordobil, M., Martínez, V. y Machimbarrena, J. M. (2017). Intervención en el bullying y cyberbullying: evaluación del caso Martín. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(1), 25-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5789316>
- Garaigordobil, M. (2018). *Bullying y ciberbullying: estrategias de evaluación prevención e intervención*. UOC.
- García, J., Giménez, O., González, M. B., Grund, M. V. y Lara, B. (2012). *Mediación en la práctica: manual de implementación de un servicio de mediación escolar*. Copicentro. https://www.solucionesong.org/img/foros/53301cbeae829/Libro_Completo_MEDIACION.pdf
- García, M. y Ascencio, C. A. (2015). Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(2), 9-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6532205>
- García del Castillo, J. A., García del Castillo, A., Dias, P. C. y García del Castillo, F. (2019). Conceptualización del comportamiento emocional y la adicción a las redes sociales. *Health and Addictions*, 19(2), 173-181. <https://ojs.haaj.org/index.php?journal=haaj&page=article&op=view&path%5B%5D=525>
- Garmendia, M., Jiménez, E. y Larrañaga, N. (2019). Bullying y ciberbullying: victimización, acoso y daño. Necesidad de intervenir en el entorno escolar. *Revista española de pedagogía*, 77(273), 295-311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6941197>
- González, C. (2023, marzo 28). España está entre los diez países con más casos de “bullying” en el mundo. *El Debate*. <https://www.eldebate.com/familia/20220502/espana-esta-entre-diez-paises-mas-casos-bullying-mundo.html>
- Gutiérrez, N. (2018). Análisis bibliográfico de las características y consecuencias de los roles desempeñados en la violencia escolar: agresores, víctimas y observadores. *Apuntes de Psicología*, 36(3), 181-189. <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/749>
- Institución de Mediación del Consejo General de Procuradores. (s. f.). *Cuestionario de evaluación de la calidad y satisfacción de la calidad del servicio de mediación*. Institución de Mediación del Consejo General de Procuradores. <https://cgpe.mediandocon.com/doc/cgpe/CuestionarioSatisfaccion.pdf>

Instrucción 10/2005, de 6 de octubre, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil. *Boletín Oficial del Estado*, de 6 de octubre de 2005, 1-25.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=FIS-I-2005-00010>

Instrucciones de 11 de enero de 2017 de la Dirección general de participación y equidad en relación con las actuaciones específicas a adoptar por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso. *Junta de Andalucía*, de 11 de enero de 2017, 1-12.
<https://www.iuntadeandalucia.es/educacion/portals/abaco-portlet/content/fb2e79b3-4146-4d03-8001-9650eefc0f02>

Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 313, de 31 de diciembre de 1990, 38897-38904.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1990-31312>

Jacquart, J., Van Paemel, S. y Pitchot, W. (2018). School bullying. *Revue Medicale de Liege*, 73(2), 72-76. <https://doi.org/10.4135/9781446250853.n9>

Kerman, B. (2019). Creencias de los docentes acerca de los factores causales, medidas preventivas y contingentes sobre el fenómeno Bullying. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 23(1), 167-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7543118>

Khadka, D., Ram, T., Babu, S. y Mahotra, A. (2018). Bullying behavior and psychosocial health -a cross- sectional study among school students of Pyuthan municipality. *Journal of the Nepal Health Research Council*, 16(1), 73-78.
<https://www.nepjol.info/index.php/JNHRC/article/view/19370>

Khamis, V. (2014). Bullying among school-age children in the greater Beirut area: risk and protective factors. *Child Abuse & Neglect*, 39, 137- 146.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0145213414002828>

Krešić, M. y Kaštelan, A. (2020). Bullying through the internet - cyberbullying. *Psychiatria Danubina*, 32(2), 269-272. <https://hrcak.srce.hr/file/381778>

León, C. (2017). La percepción y la experiencia del acoso escolar en la escuela, la familia y la sociedad. *Quaderns de Polítiques Familiars: Journal of Family Policies*, (3), 6-27.
<https://raco.cat/index.php/Quaderns/article/view/387647>

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 340, de 30 de diciembre de 2020, 122868-122953. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-17264>

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 134, de 5 de junio de 2021. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-9347>

Lugones, M. y Ramírez, M. (2017). Bullying: aspectos históricos, culturales y sus consecuencias para la salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(1), 154-162. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000100014

Machimbarrena, J. M. y Garaigordobil, M. (2018). Prevalence of bullying and Cyberbullying in the Last Stage of Primary Education in the Basque Country. *The Spanish Journal of Psychology*, 21(48). <https://doi.org/10.1017/sjp.2018.41>

Madrid, S. (2017). *Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos*. Reus.

Marca, G. M., Calle, L. M. y Abad, C. G. (2021). Diversidad cultural y bullying en el contexto escolar. *Revista Científica, Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(1), 5-11. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/270>

Martí, G. (2010). *Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido*. Reus.

Martínez, J. A. (2017). *Acoso escolar: bullying y ciberbullying*. JM Bosch. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ore9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA85&dq=bullying+en+menores+&ots=Kb759jJafX&sig=bqcnhUiPLQVOhhe IMpTZ8tcM0c#v=onepage&q=bullying%20en%20menores&f=false>

Mendoza, B., Delgado, I. y Atenas, M. (2020). Perfil de alumno No involucrado en bullying: descripción basada en estereotipos de género, prácticas de crianza, estrategias cognitivas-sociales y sobreingesta alimentaria. *Anales de Psicología*, 36(3), 483-491. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282020000300014

- Moll, S. (2013). *10 cualidades que debe tener un Mediador Escolar*. Blog educativo Justifica tu respuesta. <https://justificaturespuesta.com/10-cualidades-que-debe-tener-un-mediador-escolar/>
- Montero, I., y León, O. G. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33770318.pdf>
- Moreno, C. B., Segatore, M. E. y Tabullo, A. J. (2019). Empatía, conducta prosocial y bullying. Las acciones de los alumnos espectadores. *Estudios sobre Educación*, 37, 113-134. <https://doi.org/10.15581/004.37.113-134>
- Moreno, M. A., Midamba, N., Berman, H. S., Moreno, P. S., Donlin, M. y Schlocker, E. (2019). Cyberbullying among adolescents: stakeholder-driven concept mapping approach. *JMIR Pediatrics and Parenting*, 2(1). <https://pediatrics.jmir.org/2019/1/e12683/>
- Nogales, O. I. (2015). Actuaciones disruptivas en educación secundaria: un análisis para mejorar la convivencia escolar. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: RIDE*, 5(10), 160-181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150318010>
- Olweus, D. (2006). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Morata. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S0wSk71uQz0C&oi=fnd&pg=PA10&dq=Conductas+de+acoso+y+amenaza+entre+escolares+morata&ots=7BQQbGKzca&sig=Ukrp3wx eQD2pMcrHT1wZ0lawQZA#v=onepage&q=Conductas%20de%20acoso%20y%20amenaza%20entre%20escolares%20morata&f=false>
- O'Moore, M. (2000). Critical issues of teacher training to counter bullying and victimisation in Ireland. *Aggressive Behavior*, 26, 99-111.
- Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. *Boletín oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 132, de 7 de julio de 2011. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/132/1>
- Ordóñez, M. C. y Narváez, M. (2020). Autoestima en adolescentes implicados en situaciones de acoso escolar. *Maskana*, 11(2), 27-33. <https://doi.org/10.18537/mskn.11.02.03>

- Ortega, R. (2002). Lo mejor y lo peor de las redes de iguales: juego, conflicto y violencia. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (44), 93-113. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/32213/014200230419.pdf?sequence=1>
- Ortega, P. (2005). Educación y conflicto. *Eduga: Revista Galega do Ensino*, (45), 333-352. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2555348>
- Ortega, R., Del Rey, R. y Casas, J. A. (2013). Redes sociales y cyberbullying: El proyecto ConRed. *Convives*, 3, 34-44. <https://idus.us.es/handle/11441/67758>
- Ortega, R., Del Rey, R. y Casas, J. A. (2016). Evaluar el bullying y el cyberbullying validación española del EBIP-Q y del ECIP-Q. *Psicología Educativa*, 22(1), 71-79. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.01.004>
- Ortegón, R. A., Aguarón, O. J. y Torrella, L. (2018). Programa PDA BULLYING, una propuesta de buenas prácticas para superar el acoso escolar. *Ámbitos de psicopedagogía y orientación*, (49), 115-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6712100>
- Ortegón, R. A. y Julià, O. (2019). *Protocolo PDA Bullying*. PDA Bullying. <https://pdabullying.com/es/protocolo-pda-bullying>
- Paulino, L. R., Avilés, J. M. y Sales, P. J. (2016). Bullying, un problema moral: representaciones de sí mismo y desconexiones morales. *Revista de Educación*, (373), 9-34. <https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2016/373/373-1.html>
- Pennell, D., Campbell, M. y Tangen, D. (2020). What influences Australian secondary schools in their efforts to prevent and intervene in cyberbullying? *Educational Research*, 62(3), 284-303. <https://doi.org/10.1080/00131881.2020.1795701>
- Pérez de Guzman, M. V. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Bordón: Revista de Orientación Pedagógica*, 79-88. https://www.researchgate.net/publication/260784739_Perez-de-Guzman_V_2008_La_mediacion_en_los_centros_educativos_El_educador_social_como_mediador_Bordon_Revista_de_Orientacion_Pedagogica79-88

- Portal Medusa. (2012) *El papel del mediador*. Gobierno de Canarias. <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/jperherj/files/2012/12/LA-PERSONA-MEDIADORA.pdf>
- Proulx, C. N., Coulter, R. W. S., Egan, J. E., Matthews, D. D. y Mair, C. (2019). Associations of lesbian, gay, bisexual, transgender, and questioning-inclusive sex education with mental health outcomes and school-based victimization in U.S. High School Students. *Journal of Adolescent Health*, 64(5), 608-614. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1054139X18307973>
- Rebolledo, P. (2018). *Neutralidad e imparcialidad desde un enfoque sistémico*. Mediación Chile. <https://www.mediacionchile.com/2018/07/02/neutralidad-e-imparcialidad-desde-un-enfoque-sistmico/>
- Reisen, A., Viana, M. C. y Dos Santos, E. T. (2019). Bullying among adolescents: are the victims also perpetrators? *Brazilian Journal of Psychiatry*, 41(6), 518-529. <https://www.scielo.br/j/rbp/a/hTSkshNZNsKFD4yRmMVp4hh/?format=pdf&lang=en>
- Ríos, M. (2021). El Club de Valientes. La educación social ante el acoso escolar. *Revista de Educación Social*, (33), 150-164 <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2021/11/res-33-manu.pdf>
- Ripoll-Millet, A. (2003). La mediación familiar: de la mediación tradicional al modelo transformativo. *Políticas sociales en Europa*, (13-14), 57-70.
- Romera, E. M., Del Rey, R. y Ortega, R. (2011). Factores asociados a la implicación en bullying: un estudio en Nicaragua. *Psychosocial Intervention*, 20(2), 161-170. <https://doi.org/10.5093/in2011v20n2a4>
- Ruiz Aquerreta, M. (2017). *Objetivos en mediación*. Diario de Navarra. <https://www.diariodenavarra.es/noticias/blogs/el-rincon-del-mediador/2017/12/01/objetivos-mediacion-642144-3359.html>
- Saladino, V., Eleuteri, S., Verrastro, V. y Petrucelli, F. (2020). Perception of cyberbullying in adolescence: a brief evaluation among Italian students. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.607225>

- Sullivan, K. (2003). *Bullying in secondary schools: What It Looks Like and How To Manage It*. SAGE.
- Tobalino, D., Dolorier, R. G., Villa, R. M. y Vargas, I. (2017). Acoso escolar y autoestima en estudiantes de educación primaria de Perú. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 33(84), 359-377. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6402375>
- Usitalo, L. y Lehto, J. E. (2016). Happiness and depression in the traditionally bullied and cyberbullied 12-year-old. *Open Review of Educational Research*, 3(1), 35-51. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23265507.2016.1155168>
- Vaello, J. (2006). El clima de clase: problemas y soluciones. En A. Moreno y N. P. Paz (coord.), *La disrupción en las aulas: problemas y soluciones* (pp. 83-100). Ministerio de Educación y Ciencia. <http://www.uv.es/moaroiq/MATERIALCOMPLEMENTARIO/El%20clima%20de%20clase.pdf>
- Vallés, A. (2014). Emociones y sentimientos en el acoso escolar. *Instituto Psicopedagógico EOS Perú*, 3(1), 7-17. <https://eosperu.net/revista/wp-content/uploads/2015/10/EMOCIONES-Y-SENTIMIENTOS-EN-EL-ACOSO-ESCOLAR.pdf>
- Vázquez, R. L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. Universidad de Murcia. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>
- Vera, R. (2010). Violencia en las aulas: El bullying o acoso escolar. *Innovación y Experiencias Educativas*, (37). https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numer_o_37/ROSARIO_VERA_1.pdf
- Ybarra, M. L., Espelage, D. L., Valido, A., Hong, J. S. y Prescott, T. L. (2019). Perceptions of middle school youth about school bullying. *Journal of Adolescence*, 75(1), 175-187. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2018.10.008>
- Yun, H. Y. y Graham, S. (2018). Defending Victims of Bullying in Early Adolescence: A Multilevel Analysis. *Journal of Youth and Adolescence*, 47(9), 1926-1937. <https://doi.org/10.1007/s10964-018-0869-7>

Anexo A. Entrevista semiestructurada sobre acoso escolar

Fase 1. Entrevista individual
<ul style="list-style-type: none">- ¿Qué situaciones conflictivas entiendes por bullying/acoso escolar? ¿Cuáles son las más comunes que se desarrollan en el centro?- ¿Qué tipos de acoso escolar se presentan con más frecuencia?- ¿Cuáles son las causas por las que se desarrollan situaciones conflictivas de bullying?- ¿En qué espacios del centro educativo se da con más probabilidad estas situaciones?- ¿Qué papel desarrolla el profesorado en casos de detección de bullying entre el alumnado?- ¿Se da alguna formación hacia el profesorado para la prevención, detección y resolución?
Fase 2. Entrevista conjunta
<ul style="list-style-type: none">- Cuando se da un caso de bullying o ciberbullying en el centro, ¿cómo se actúa para resolver estas situaciones teniendo en cuenta el plan de convivencia del centro?- ¿Hay un perfil de víctima y agresor en cada situación de acoso escolar? A parte de estos dos perfiles, ¿hay algún perfil más involucrado en dicha dinámica?- A raíz del auge de las tecnologías, más comúnmente usadas en adolescentes, ¿se modifica el tipo de acoso realizado? ¿es detectado con la misma facilidad?- ¿Cómo centráis las dinámicas de trabajo para promover un buen clima en aula?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo B. Test de evaluación de la agresividad entre escolares (Bulls-s)

TEST DE EVALUACIÓN DE LA AGRESIVIDAD ENTRE ESCOLARES (BULLS-S)	
Escribe entre 1 y 3 números de compañeros de tu clase que mejor se ajusten a cada ítem	
1. ¿A quién elegirías como compañero/a de grupo en clase?	
2. ¿A quién no elegirías como compañero/a?	
3. ¿Quiénes crees que te elegirían a ti?	
4. ¿Quiénes crees que no te elegirían a ti?	
5. ¿Quiénes son los más fuertes de la clase?	
6. ¿Quiénes actúan como un cobarde o como un bebé?	
7. ¿Quiénes maltratan o pegan a otros compañeros?	
8. ¿Quiénes suelen ser las víctimas?	
9. ¿Quiénes suelen empezar las peleas?	
10. ¿A quiénes se les tiene manía?	
Señalar por orden de preferencia las respuestas	
11. Las agresiones, suelen ser: <ul style="list-style-type: none"> ● Insultos y amenazas ● Maltrato físico ● Rechazo ● Otras: _____ 	
12. ¿Dónde suelen ocurrir las agresiones? <ul style="list-style-type: none"> ● En el aula ● En el patio ● En los pasillos ● Otros: _____ 	
Marca solo la respuesta más adecuada	
13. ¿Con qué frecuencia ocurren las agresiones? <ul style="list-style-type: none"> ● Todos los días ● 1-2 veces por semana 	

<ul style="list-style-type: none">● Rara vez● Nunca
14. ¿Crees que estas situaciones encierran gravedad? <ul style="list-style-type: none">● Poco o nada● Regular● Bastante● Mucho
15. ¿Te encuentras seguro/a en el Centro Escolar? <ul style="list-style-type: none">● Poco o nada● Regular● Bastante● Mucho

Fuente: Cerezo, F. (2000).

Anexo C. Cuestionario de Ciberacoso (CBQ-V)

CUESTIONARIO DE CIBERACOSO (CBQ-V)	
Ítems de prevalencia de victimización con ciberbullying	
1. Recibir mensajes de mail amenazantes o insultantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
2. Recibir mensajes de móvil amenazantes o insultantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
3. Colgar imágenes más humillantes en internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
4. Colgar comentarios sobre mí en internet. Si ha sido así, descríbelo:	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
5. Usurpar mi identidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
6. Grabarme en vídeo o fotografiarme mientras me obligan a hacer algo humillante.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
7. Grabarme en vídeo o fotografiarme mientras me agreden físicamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
8. Difundir información confidencial mía online.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
9. Apartarme online.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
10. Recibir masivamente mensajes muy amenazantes. Si ha sido así, descríbelo:	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia
11. Grabarme realizando conductas sexuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia

Fuente: Estévez, A. et al. (2010).

Anexo D. Rúbrica de Observación Directa

RÚBRICA DE OBSERVACIÓN DIRECTA		
Ítems	Escala	Observaciones
Es capaz de distinguir diferentes emociones y sentimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	
Es capaz de asociar emociones y sentimientos a diversas situaciones y/o circunstancias.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	
Es capaz de mostrar y expresar las emociones y sentimientos propios, sin ningún problema.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	
No se sienten juzgados por lo que puedan pensar los compañeros/as.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	
Reflexiona sobre cómo actuaría, de la mejor forma posible, ante diversas situaciones expuestas.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	
Conoce e identifica cómo llevar a cabo cada una de las funciones adquiridas como mediador.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Con frecuencia 	

Fuente: elaboración propia.

Anexo E. Ficha Reflexiva de Autoevaluación y Autocrítica sobre lo Aprendido

APLICA LO APRENDIDO	
Ítems	Respuesta
Qué es la mediación	
Beneficios de la mediación	
Consecuencias del bullying y ciberbullying	
Fases de la mediación	
Habilidades del mediador	
Importancia de la relación familia-escuela	
Valores y creencia del ámbito familiar que influyen en las relaciones entre iguales en el ámbito educativo	<ul style="list-style-type: none">• Positivos: • Negativos:

Fuente: elaboración propia.

REFLEXIONA...		
Ítems	Selecciona una opción	Indica las mejoras
Soy capaz de resolver un conflicto de forma pacífica.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces 	
Soy capaz de identificar los intereses y diferencias de las partes implicadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces 	
Soy capaz de establecer acuerdos mutuos y consensuados a través del entendimiento dialogado.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces 	
Soy capaz de reflexionar las diferentes perspectivas y visiones de la situación, empatizando.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces 	

Fuente: elaboración propia.

AUTOCRÍTICA
Reflexiona sobre los aspectos que has aprendido nuevos.
Beneficios que te ha aportado el desarrollo de estos talleres

Fuente: elaboración propia.

Anexo F. Cuestionario de evaluación de la calidad y satisfacción del servicio de mediación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA PARTICIPANTES DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN	
Sobre la gestión del programa de mediación	
¿Cómo te enteraste de la existencia del servicio de mediación del centro?	<ul style="list-style-type: none"> ● Por la información que nos dieron los profesores del centro. ● Por la información que nos han dado otros compañeros. ● Por carteles/folletos que han colocado en el centro. ● Otros: _____
El acceso al programa y la información que te han dado antes de empezar el proceso de mediación, te ha parecido:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy bueno. ● Bueno. ● Regular. ● Malo.
El espacio donde se han desarrollado las sesiones de mediación te ha parecido:	<ul style="list-style-type: none"> ● Cómodo y confortable. ● Desagradable e incómodo. ● Otros: _____
La información recibida por los profesionales del centro educativo, te ha parecido:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy bueno. ● Bueno. ● Regular. ● Malo.
La claridad de las actividades, te ha parecido:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy bueno. ● Bueno. ● Regular. ● Malo.
Sobre el mediador	
En la primera sesión informativa, ¿cómo te pareció la explicación del mediador sobre el procedimiento de mediación?	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy bien. ● Bien. ● Regular. ● Mal.
¿Cómo fue la oportunidad que tuviste para expresar tus puntos de vista durante la explicación del proceso de mediación?	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buena. ● Buena. ● Regular. ● Mala.

<p>La capacidad del mediador para crear un clima de confianza y confidencialidad, te ha parecido:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buena. ● Buena. ● Regular. ● Mala.
<p>Las habilidades del mediador para llevar a cabo procesos de mediación, te han parecido:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buenas. ● Buenas. ● Regular. ● Malas.
<p>La duración del proceso de mediación, te ha parecido:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Adecuada. ● Demasiado larga. ● Demasiado corta. ● Otros: _____
<p>En conjunto, la actuación del mediador te ha parecido:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buena. ● Buena. ● Regular. ● Mala. ● Observaciones: _____
<p>Sobre el proceso de mediación en general</p>	
<p>Tu satisfacción con el proceso de mediación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buena. ● Buena. ● Regular. ● Mala.
<p>Tu satisfacción con los acuerdos conseguidos en el proceso de mediación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy buena. ● Buena. ● Regular. ● Mala.
<p>¿Cómo te has sentido durante el proceso de mediación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Bien y cómodo. ● Mal e incómodo. ● Otros: _____
<p>¿Te ha parecido útil en el proceso de mediación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si, me ha ayudado a llegar a acuerdos y/o a mejorar mi relación con la otra parte. ● No, me ha parecido una pérdida de tiempo. ● Otros: _____
<p>¿Volverías a participar en este servicio de mediación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sí. ● No.

¿Qué propuestas harías para mejorar este programa de mediación?

Fuente: Institución de Mediación del Consejo General de Procuradores. (s. f.).

Anexo G. Rúbrica de valoración de aprendizajes

RÚBRICA DE VALORACIÓN DE APRENDIZAJES	
Ítems	Respuestas
¿Qué te ha aportado las distintas actividades llevadas a cabo durante este programa?	
¿Crees que los conocimientos recibidos y aportados os ayudarán a mejorar la forma de actuación ante las diferentes situaciones que puedan surgir en el centro educativo?	
¿Crees que es importante dotar de técnicas y estrategias a toda la comunidad educativa para que se puedan prevenir y resolver los conflictos? ¿Por qué?	
Tras debatir y reflexionar acerca del bullying y ciberbullying ¿qué es lo que más te ha sorprendido?	
Tras debatir y reflexionar acerca del bullying y ciberbullying, ¿piensas que en el centro se producían menos casos de los que verdaderamente hay?	
La sensibilización y reflexión acerca de las consecuencias del bullying al alumnado ¿crees que beneficiará para reducir este tipo de situaciones?	
¿Crees que el fomento de la educación emocional en el alumnado aporta beneficios para reducir y/o prevenir los conflictos?	
Tras realizar distintos talleres sobre la educación emocional: ¿El alumnado ha mejorado el autocontrol y gestión de las emociones?	

Consideraciones y sugerencias:

Fuente: elaboración propia.