



# **LA MEDIACIÓN COMO PREVENCIÓN DEL BULLYING**

**GRADO CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD**

**CS1044 TRABAJO FINAL DE GRADO**

**CURSO 2016/2017**

**ALUMNA:** María Guillamón Oliva

**TUTORA:** Patricia Montserrat Borreguero Sancho

# ÍNDICE

<b>0. <i>Extended Summary</i></b> .....	3
<b>1. <i>Resumen</i></b> .....	9
<b>2. <i>Introducción</i></b> .....	11
<b>3. <i>Antecedentes y objetivos</i></b> .....	12
<b>4. <i>Justificación</i></b> .....	<b>15</b>
4.1 Relevancia del tema escogido.....	15
<b>5. <i>Fundamentación teórica</i></b> .....	<b>17</b>
5.1 Caracterización y aproximación al concepto de acoso escolar.....	17
5.1.1 Orígenes y evolución.....	17
5.1.2 ¿Qué es el acoso escolar?.....	19
5.1.3 Tipos de acoso escolar.....	21
5.1.4 Causas del acoso escolar.....	22
5.1.5 Efectos y consecuencias.....	23
5.2 Causas de la agresividad escolar.....	24
5.2.1 Agentes exógenos.....	24
5.2.2 Agentes endógenos.....	25
5.3 La mediación escolar.....	27
5.4 Formación de mediadores.....	29
5.4.1 Habilidades para gestionar los conflictos.....	29
5.4.2 Condiciones específicas del mediador.....	30
<b>6. <i>Presentación de un programa informativo y formativo para alumnos mediadores y padres</i></b> .....	<b>33</b>
6.1 Justificación del programa.....	33
6.2 Objetivos del programa.....	35
6.3 Contexto de aplicación.....	36
6.4 Espacios y Temporalización.....	36
6.5 Contenidos.....	38
6.6 Metodología.....	38
6.7 Sesiones.....	40
6.8 Actividades.....	43
6.9 Evaluación.....	47
<b>7. <i>Conclusiones</i></b> .....	<b>48</b>
<b>8. <i>Bibliografía</i></b> .....	<b>49</b>
<b>9. <i>Anexos</i></b> .....	<b>50</b>
Anexo I. Tríptico informativo “Prevención del bullying”.....	50
Anexo II. Ficha actividad A “La búsqueda del tesoro”.....	52
Anexo III. Ficha actividad B “Diferencias entre conflicto y bullying”.....	52
Anexo IV. Ficha actividad C Y D “Heridas de autoestima”.....	53
Anexo V. Ficha actividad E “Te quería preguntar”.....	54

## **0. *Extended Summary***

Nowadays, the concept of bullying has great relevance since this new form of harassment has been growing for the past years. Whether through the media or through coexistence in schools.

Currently, we find multiple conflicts in the schools reflected by the students, which are displayed day after day and cause a difficulty in the communal living, both inside and outside the classrooms. One of the problems that hinder the school environment is the evolutionary stage in which adolescents are, in which they are subjected to several physical changes, psychological and social changes. Therefore, early intervention is needed to instill good practices and avoid extreme behaviors in their adolescence.

There are many reasons why we care about our community. People come together instinctively, we have never encountered solitude because we have not lived alone, we live according to fixed norms of evolution. It is through the community and meaningful interactions with others as we recognize ourselves how we give meaning to our life (Murciano, D.2005: 25).

Therefore, we must come to a point of finding the right way to interact all despite the differences we show between each other. Indeed, conflict is necessary in our lives and it will always be present, since if there were no differences between people there would be no community. One of the requirements of any community is to create a process of interaction between individuals to obtain a suitable climate and reach an optimal coexistence.

Another concept that should be emphasised is mediation, which is imperative to know and go further with the work exposed. This gives us a sense of belonging, recognition and acceptance by the community. In order to create a culture of peace, values of coexistence must be established in different spheres of social relations. The members who are part of the community must achieve their own autonomy and independence, solidarity and set aside discrimination based on sex, race or other characteristics.

Therefore, through this work will be carried out a bibliographic investigation of the concepts: bullying and mediation. These are related to each other, since we are going to pursue preventing bullying through mediation. The main goal consists on constructing an environment in which no type of violence is accepted even when there is a constant imbalance of power that exists between equals.

A program proposal will be carried out to raise awareness and train students and parents with the assistance and intervention of specialists, along with specific training.

They will be the protagonists of a mediator tool to manage daily conflicts. With the intention of instilling self-responsibility, Self-control of impulses, respect for the cohabitation of interpersonal differences. Working on the skills to improve the possibilities of positively managing conflicts and developing emotional intelligence and understanding their own problems.

If we make an approximation to the concept of bullying, we notice that it has always existed in our lives. It arose from an investigation in the 1970s into the suicide of two teenagers in Norway. It was found that these young people had been victims of bullying through physical and emotional aggression by their classmates. Until the present century XXI that it still is considered controversial by several authors in relation to this subject.

The first to define the term was Dan Olweus (Norway 1998), being a behavior of physical and / or psychological persecution through intimidation and / or aggression through the time in which the student inflicts several attacks to other schoolmates whom they choose as a victims.

Bullying is characterized by a series of criteria that differentiate it from any other type of behavior that could occur in the educational center. We highlight:

- Intentional aggressive behavior.
- Regular, persistent and systematic.
- Imbalance of forces between the participants.
- It remains secret, hidden, not known by adults

Within our understanding of bullying, we find several types. Four large blocks that differ from each other, with specific behaviors.

- Physical Harassment.
- Verbal harassment.
- Psychological Harassment.
- Social Harassment.

School bullying encompasses different causes that can lead us to generate this problem and trigger behaviors by certain people towards others, highlighting the aggressiveness and inequality between the community. Each level (personal, school, social and family) encompasses a number of specific causes, in which the child can be influenced by current society triggering an aggressive behavior due to abuse of power and harassment by the media, pictures, series or movies.

In this behavior it can be perceived as involved on this issue the intimidator, the victim and the spectators, being these the companions of the aggressor or victim. All

participating members receive consequences in a greater or lesser extent. The most serious are not the immediate effects but the long-term consequences, causing a strong frustration, learning problems, anxiety, depression, emotional upheaval, even extreme thoughts such as suicide.

Once the process move forward, this series of negative consequences are unleashed, in which their self-esteem remains damaged more and more, together with a higher insecurity and their attitude is lost.

And so, we will focus on mediation as a preventive tool for conflict resolution, preventing them from triggering extreme behaviors. The mediation process can be translated as a style of conflict management, which promotes a cooperative solution, in which the parties involved in the conflict take the measure they consider fariest. This process will have a neutral and impartial third person, who will offer their help to reach agreement among those involved.

Mediation is a process that begins when those confronted can no longer solve their problem by themselves and turn to a third person. It is a process that has six structured phases (Torrego et al., 2007):

1. Pre-mediation: prior to mediation, which determines whether the process is necessary in the conflict or other actions are necessary in order to create conditions that facilitate access to mediation.
2. Presentation and rules of the game: the people involved in the conflict are presented, the mediator as the first contact, then the participants are explained how they are going to do the process and establish some basic guidelines with the aim of creating trust in the process.
3. Tell me: the versions of the conflict are commented and the feelings of the opponents are expressed in a positive environment. In order to be able to expose their version of the conflict and express their feelings.
4. Clarify the problem: it is determined the main cause of the conflict with the intention to explore the interests underlying the positions and direct the dialogue in terms of interests.
5. Propose solutions: address each issue and look for possible solutions to the conflict.
6. Reach an agreement: a solution is reached in which both confronted parts of the conflict benefit, evaluating the proposals, advantages and difficulties of each one.

Through the process of mediation included in the program, the students of the center can find that agreement that benefits both, with the help of a third person. After the familiarisation with these concepts, it is intended to initiate a proposal of a mediation program as prevention of bullying. This program will focus on peer mediation and will be both formative and informative to students and parents. It will be destined to the educational institutions, in the stage of the first cycle of secondary education.

This prevention program focuses on improving the school climate around the educational community, aimed at teaching and developing social skills and strategies to self-regulate and control. Moreover, developing skills that help in its management in a constructive, creative and non-violent way. With the ability to acquire assertiveness, which will contribute to the development of interpersonal relationships facilitating personal growth and emotional satisfaction in the person.

It will have as a general objectives:

- Prevent bullying behaviors through mediation.
- Encourage coexistence in the classroom and abroad through the knowledge and implementation of strategies.
- Detect, prevent, participate y reduce Bullying.
- From theoretical and practical classes in the educational center, implement activities to prevent bullying.

It will be carried out through an active participatory methodology through the learning model, in which the contents will be applied to real situations, under the supervision of professionals in mediation.

According to María Julia Baltar, her article on participatory methodologies and process facilitation states that: "This type of methodology is based on the assumption that all people have a previous history, current experience and a body of beliefs (myths, stereotypes and prejudices), attitudes and practices that lead to the processes of knowledge construction in which they participate. Ignoring these pre-existing ideas could hamper the pedagogical process and thereby prevent the achievement of the objectives".

The program will consist of 12 sessions for students in the first two terms and 4 workshops focused on parents, thus leaving for the last term the part of putting into practice everything learned and experiment the feeling of reaching a resolution of own conflicts caused throughout a term through mediation. These sessions will be the necessary ones to face the proposed objectives, which will be carried out through

cooperative group activities, encouraging and enhancing skills based on the values of the culture of peace: Nonviolence, dialogue, peaceful resolution of conflicts, respect for diversity, democracy, solidarity, tolerance and justice.

These conflict management skills will be worked on continuously for improved conflict management and for the student to be a good professional trained in mediation. Among them, we will highlight:

- Self-autonomy: learning to develop their moral and social values for growth through practical activities.
- Ability to find effective answers: finding multiple alternatives when managing the conflict, which will be assertive.
- Caring for self-esteem: It is necessary to boost your self-esteem, so that you feel able to face challenges, valued and loved ones.
- Emotional self-control: learning to recognize the emotions and those of others with the help of appropriate strategies.
- Emotional communication: learning the right way to communicate by expressing our feelings, what we want to project. Thanks to the dialogue, it will provide us with the best communication.
- Be patient: having the ability to mediate not want to quickly reach a sudden and immediate solution.

Once the students are trained as mediators, the mediation will be carried out in groups of 4. It will be carried out through the mediation in pairs, that is, the students will work in pairs, as it helps to have a greater control of the process, gives peace of mind to mediators and facilitates the capture of different perceptions of the conflict and of the process, in order to finally find a solution.

Through activities sharing idease, it will be enriched with the skills that have been developed throughout the program and they will feel greater ease in dealing with conflict as an expert in mediation.

On the other hand, the paternal-filial relationship of the child with his parents is of great importance. Since the attitude that their parents use in the developmental age of the child's growth is determinant in these cases; That is, if the parents maintain an attitude of detachment, lack of affection, a broken home in which they perceive the violence can lead to the child developing an attitude of harassment or violence. In

addition, marital tensions or socioeconomic status can also influence aggressive behavior.

For this reason, the program has proposed 4 workshops for parents, with their theoretical part and also practical activities of awareness and information. In which they will work the different concepts mentioned to make them understand that the model that reflect their children is essential for the development of minors; How to deal with the situation if your child is a bullying victim and how to prevent bullying.

Finally, I would like the realistic proposal of this mediation program for students and parents to take place with the aim of instilling in children the importance of the prevention of this type of aggressive behavior from an early age, which can be given today, through mediation, as an effective tool and strategy to solve conflicts and prevent bullying. In addition to enriching them with the different knowledge provided, resulting in good interpersonal relationships creating a good climate in the classroom.



## **1. RESUMEN**

En nuestra sociedad, el fenómeno del bullying se manifiesta frecuentemente y es uno de los problemas más graves dentro del ámbito escolar por la dificultad que presenta su detección y el daño moral y psicológico que influye en la víctima. Nuestro compromiso es crear un ambiente seguro para que los menores puedan desarrollarse, social y académicamente en unas condiciones óptimas. Pero, cada vez los casos se amplían, debilitando su autoestima y las habilidades sociales quedan afectadas frecuentemente de por vida.

A través de este trabajo se llevará a cabo una investigación bibliográfica sobre el tema de acoso escolar y una aproximación hacia él, determinando sus causas y efectos. Se centrará en la mediación como un estilo de gestión de conflictos, en el que se promueve una solución de forma cooperativa.

Finalmente, se elaborará una propuesta de programa el cual pretende concienciar y formar tanto a los alumnos/as como a las familias. Saber cómo potenciar ciertas habilidades, resolver y detectar los conflictos a través de una mediación como herramienta eficaz, así, evitar que desemboque en episodios violentos. Se realizará a través de una perspectiva en la que influyan el ámbito escolar, familiar y los niños/as sean protagonistas llegando a ejercer un rol de mediador, fomentando el sentido de responsabilidad, implicación y de pertenencia.

**Palabras Clave:** Bullying, acoso escolar, conflicto, mediación, víctimas, convivencia, formación, prevención y detección.

## **ABSTRACT**

In our society, the phenomenon of bullying is frequently manifested and is one of the most serious problems within the school environment due to the difficulty of its detection and the moral and psychological damage that affects the victim. Our commitment is to create a safe environment for children to develop, socially and academically in optimal conditions. However, bullying cases are increasingly being expanded and thus weakening children's self-esteem and social skills, which are often affected for life.

This work will carry out a bibliographic review on the subject of school bullying and an approximation to it, determining its causes and effects. It will focus on mediation as a style of conflict management, in which a cooperative solution is promoted.

Finally, a programme proposal will be developed to raise awareness and train both students and families. Learning how to strengthen certain skills, solve and detect conflicts through mediation as an effective tool, thus, prevent it from leading to violent episodes. It will be carried out through a perspective whereby the school, family and the children are protagonists and they would ultimately play a mediating role, fostering a sense of responsibility, commitment and belonging.

**Key Words:** Bullying, school bullying, conflict, mediation, victims, coexistence, training, prevention and detection.

## **2. INTRODUCCIÓN**

El tema seleccionado tiene gran relevancia actualmente, ya que es una nueva forma de acoso que con el tiempo ha ido confeccionándose, ya sea por los medios de comunicación como por la convivencia escolar.

En los centros educativos se habla de violencia no tanto en relación con abusos de poder vertical, sino como intimidación y victimización prolongada entre compañeros y compañeras. Los involucrados en el fenómeno de “bullying” serán los preadolescentes y adolescentes, tanto acosadores como testigos que presencien el acoso, llamados espectadores.

En primer lugar, es necesario definir el concepto de conflicto, para Juan Carlos Torrego “Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución. Además, todo conflicto se sitúa en un contexto social y normativo que le envuelve y lo condiciona” (Torrego 2000, p. 37).

Actualmente, nos encontramos con multitud de conflictos en el centro educativo reflejados por parte del alumnado, que se manifiestan regularmente día tras día y dificultan la convivencia tanto en las aulas como en su hogar familiar.

El problema es la etapa evolutiva en que surge esta serie de acoso continuo, ya que es una etapa en la cual el adolescente se ve sometido a varios cambios físicos, psicológicos y sociales, por lo tanto, dificulta su camino.

Podemos percibir dos extremos a la hora de entender los conflictos: Primeramente, aquellos que piensan que siempre han existido discusiones, broncas, niños/as maleducados y siempre existirán. Por otro lado, hay quienes piensan que es un tema de disciplina que con el paso del tiempo se ha desmadrado hasta el punto de llegar a extremos insospechados de descontrol y violencia, tanto con el centro escolar, los propios alumnos, profesorado y ámbito familiar.

Por otro lado, no podemos entender que el comportamiento social del niño/a se adquiere a través de la familia, del grupo de iguales, en el entorno social o en la escuela o instituto. Por ello, es importante una intervención en edades tempranas para inculcar a los niños/as buenas prácticas y así evitar en su edad adolescente comportamientos extremos.

En este TFG propongo una propuesta de un programa de intervención en el centro escolar para la prevención del bullying, desde el departamento de orientación, con el

que se pretende sensibilizar a la comunidad educativa y en el ámbito familiar acerca de este problema; construir así un entorno en el que no se acepte ninguna forma de violencia aun teniendo ese desequilibrio de poder entre iguales, en el que se inculque autorresponsabilidad, autocontrol de impulsos y respeto a la cohabitación de las diferencias interpersonales. Para añadir, se va a tratar de concienciar y formar a niños/as del centro escolar como a sus padres, a poder resolver los conflictos a través de una mediación con una nueva herramienta.

La mediación es considerada una técnica resolutoria en la gestión de conflictos. Generalmente a través del lenguaje, para ayudar en la resolución del conflicto, que trata de preservar las relaciones personales e inter-grupales mediante el logro de la comprensión mutua de las partes.

Por lo tanto, se realizará a través de clases teóricas, prácticas y talleres en los que se trabajará todo tipo de habilidades para conseguir formar a expertos mediadores y responder a cualquier conflicto sin llegar a desencadenar acoso escolar.

### **3. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS**

El Bullying o acoso escolar se presenta actualmente con una mayor frecuencia, sin lograr un efecto para frenar la situación actual. Esto se debe a las ideas erróneas que se perciben sobre ello, en que no es más que un juego brusco entre niños/as que puede llegar a normalizarse, lo que desencadena en una grave equivocación.

Este acoso desencadena sus causas en la formación del individuo que tiene en un ámbito familiar, los padres no pueden determinar su responsabilidad frente a estos hechos. Los hijos imitan el comportamiento de sus padres en el interior y exterior de su hogar por el vínculo socio familiar que les une.

La multitud de casos que ocurren diariamente requieren una intervención familiar, la coordinación con el colegio y la comunidad, todas ellas para realizar la vigilancia necesaria y evitar que desencadenen en actos de violencia contra niños/as.

Tras un estudio explicado por Lorenzo Cooklin, director general de la Mutua Madrileña “Los casos detectados en España se han duplicado en un año. Entre 2015 y 2016 han crecido un 87,7%, de 643 a 1207” (Cooklin, 2017)

Existen multitud de razones por las que nos preocupamos por nuestra comunidad. Según Diego Murciano “La gente se reúne instintivamente, nunca hemos conocido la soledad porque no hemos vivido solos, vivimos de acuerdo a unas normas fijadas de evolución. Es a través de la comunidad, de la interacción significativa con los demás, como nos reconocemos, como damos sentido a nuestra vida” (Murciano, D.2005:25).

Lo idóneo sería que todos tuviéramos un sentido de pertenencia, reconocimiento y aceptación por el solo hecho de formar parte de este grupo. Ya que el hecho de pertenecer a nuestra comunidad debe significar una gratitud satisfactoria y representar beneficios emocionales, sociales y físicos. Es por ello que la comunidad es el contexto donde la persona se acepta completa, cuando las personas son interdependientes y luchan con las tradiciones que las vinculan y aquellos intereses que las alejan por un futuro que mejore el presente.

Por lo tanto, debemos llegar a un punto de encontrar la forma correcta de interactuar todos a pesar de las diferencias que mostramos. Realmente, el conflicto es esencial en nuestras vidas, por el hecho de que, si no hubiera diferencias entre las personas, no habría comunidad. Uno de los requisitos de cualquier comunidad es crear un proceso de interacción entre nosotros para obtener un clima adecuado y que podamos llegar a una convivencia óptima.

La mediación nos da la clave, puesto que es un proceso de interacción que nos proporciona una sensación de pertenencia, reconocimiento y aceptación por parte de la comunidad.

Para crear una cultura de la paz se deben asentar los valores de la convivencia en distintos ámbitos de las relaciones sociales (centro escolar, familia, amistades, trabajo); los miembros que forman parte de la comunidad deben llegar a conseguir una autonomía propia e independencia, solidaridad, saber ser tolerante con los demás y en una participación activa para superar prejuicios y dejando a un lado discriminaciones por razones de edad, sexo, raza u otras características.

No podemos llegar al extremo de tomar decisiones por un individuo, por lo tanto, debemos conocer más a las personas y ellos mismos serán los que determinaran qué solución es la correcta.

Por un lado, la mediación escolar sirve para aquellas personas que son poseedoras de estudios específicos de mediación, es decir, los mediadores. La mediación escolar la aplican los mediadores, ya que son los que han sido formados para ello, estos utilizan este método para solucionar los conflictos y aquellos que saben de su existencia, pero no han recurrido a él, así conozcan este método que la finalidad es una ganancia por todas las partes y que puede ser posible si realmente buscamos poner fin a los conflictos a través de una comunicación, intercambio de sentimientos, necesidades...etc.

Por otro lado, la mediación también puede ser inculcada a los alumnos/as para que ellos mismos sean los protagonistas y actúen como mediadores con las habilidades necesarias y tras una formación específica poder llegar a resolver los conflictos por sí

mismos, con ayuda de una tercera persona los problemas que surgen día tras día en las aulas.

El centro educativo es un terreno idóneo, ya que pasan mucho tiempo en él y llegan a formar relaciones sociales compartiendo su tiempo con iguales. Es el adecuado para transmitir a niños/as adolescentes una serie de valores, actitudes y formas de actuar para descubrir donde se encuentra el conflicto y promover relaciones en un clima más pacífico entre las personas.

Los conflictos que se desarrollan en un ámbito escolar pueden ser muy variados entre ellos y con características diferentes; unos con pertenencia fuera de la institución y que son plasmados en el centro educativo u otros que son provocados y plasmados en el centro escolar.

El hecho de regular la convivencia en los centros escolares es realizado a través de normativas que han ido evolucionando desde la aplicación de medidas sancionadoras

Los objetivos que vamos a perseguir a través de este trabajo se centrarán conocer los conceptos de bullying y mediación. En los que analizaremos sus causas, consecuencias, tipos, agentes implicados y la relación que existe entre ellos para llegar a prevenir el acoso escolar.

Por todo ello, nuestro objetivo principal será el construir un entorno en el cual no se acepte ningún tipo de violencia aun existiendo ese desequilibrio constante de poder que existe entre iguales, a través de un programa en ámbito escolar, con la ayuda e intervención de especialistas junto con una formación a los propios alumnos y ellos mismos ser protagonistas de esa herramienta mediadora a la hora de resolver los conflictos diarios; obteniendo a su vez mayor conocimiento de las diversas modalidades de acoso escolar que se dan hoy en día. Así, inculcar autorresponsabilidad, autocontrol de impulsos, respeto a la cohabitación de las diferencias interpersonales; trabajar las habilidades para mejorar las posibilidades de gestionar los conflictos de forma positiva y desarrollar una inteligencia emocional como ayuda a comprender sus propios problemas. También, realizar una intervención en el ámbito familiar, en la que ellos mismos sean capaces de detectar posibles casos de acoso entre sus hijos/as y anteriormente que sean una ayuda para enfrentarse a los conflictos utilizando los métodos adecuados.

La familia es, durante la infancia, uno de los elementos más importantes del ámbito sociocultural del niño/a. Por ello, es necesario prestar gran atención a los posibles factores de riesgo familiares. En los que predominan el estilo de crianza que adquieran sus hijos; son los encargados de escoger su hogar, vecindario y centro educativo, por lo que deben de ver con qué tipo de colectivos de niños se relacionan sus hijos en el ámbito educativo y extraescolar.

Deberán ser los encargados de regular el acceso de sus hijos a los medios de comunicación y el no modelar la conducta agresiva a través de un vocabulario no adecuado, actitudes hostiles y ejemplos no oportunos para la conducta del menor.

Con el objetivo de una prevención en el sistema educativo a través de la realización de talleres y actividades destinadas al desarrollo de la inteligencia emocional, la inclusión en el aprendizaje a la resolución de conflictos y el diálogo para la resolución de enfrentamientos de manera más pacífica. Consiguiendo una ampliación y desarrollo acerca de personas especializadas en la materia en todo lo que rodea al bullying.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

##### **3.1 Relevancia del tema escogido**

En la sociedad actual estamos sometidos a una agresión puntual, pero al hablar de la violencia interpersonal en un ámbito escolar de convivencia trasciende el hecho aislado y esporádico, y pasa a traducirse en un problema escolar de gran repercusión, ya que afecta a la base social sobre la que debe producirse la actividad educativa.

Por ello, cabe destacar que “En diversas instituciones sociales anida la violencia, porque se producen sistemas de convivencia que la permiten, la ignoran o la potencian; además, toda institución parece generar, como producto inevitable, un cierto abuso de poder. Son ejemplos paradigmáticos los malos tratos en prisiones, en los manicomios y en el ejército. Pero también ha existido siempre, de forma más o menos encubierta, el maltrato y el abuso entre iguales en instituciones como los centros educativos que, por sus objetivos y procesos, deberían excluirlos” (Fernández, I. 2001).

La violencia dentro del ámbito educativo es un fenómeno complejo que está relacionado con la convivencia social en la que se generan ciertos procesos provenientes de normas, que escapan al control consciente y racional del propio centro y sus gestores. El ambiente percibido en las aulas y en el propio centro educativo, es uno de los factores relevantes, así como problemas personales de los alumnos, todo ello podría desencadenar en episodios de violencia aislados.

Por lo tanto, la violencia podría presentarse en un ambiente en el que existan una serie de normas arbitrarias, proyectadas en base a la intervención de los alumnos/as, blandas y con poca claridad. Sin que los partícipes en el cumplimiento de normas sepan cuándo se deben cumplir obligatoriamente y cuándo no deben cumplirse. Es decir, limitar esa barrera que separa la libertad de lo que es una obligación, regido por una serie de normas para mejorar una convivencia y disciplina, así evitar que desemboque en episodios de violencia.

A día de hoy lo que denominamos marco cultural “no nos ofrece criterios de referencia para elaborar pautas claras de convivencia y la inconsistencia en aplicar las normas nos impide saber qué se entiende como correcto y qué como incorrecto” (Fernández, I. 2001).

Los factores sociales que impulsan la agresividad con una mayor frecuencia actualmente son los medios de comunicación, el ámbito social y educativo, las características de los ecosistemas en los que habitan los adolescentes, los status de vida, el estrés social provocado por el desempleo y el aislamiento social. Esta serie de hechos que surgen en la actualidad han sido lo que me ha llevado a plantearme qué medidas serían las idóneas para disminuir la violencia escolar y que el propio alumnado adquiriera habilidades necesarias para la resolución de conflictos.

Tras este énfasis en la violencia que podemos encontrar actualmente en multitud de centros educativos, se debe implantar una serie de medidas o herramientas eficaces para no llegar a desencadenar en graves episodios violentos; de acuerdo a todo lo expuesto a continuación considero necesaria la implantación del poder de la mediación, ya que la podemos considerar mucho más que una herramienta concreta a la hora de gestionar los conflictos. El hecho de inculcar esta técnica en los centros educativos puede llegar a transmitir un clima de paz y desarrollar a su vez unas competencias sociales que permitan una mejora en relaciones sociales e interpersonales. Esta técnica, para que sea efectiva deberá aplicarse con la participación de toda la comunidad educativa, tanto los propios alumnos, familias y el ámbito educativo en general. Desde los propios centros escolares con una formación específica y lo suficientemente completa a cargo de personal experto coordinado con los departamentos de orientación y estableciendo protocolos de actuación conjuntamente, se intervendrá para así detectar a priori peleas, faltas de respeto, malos entendidos, rumores malintencionados, discusiones, conductas incipientes de bullying y luchas de poder y liderazgo.

También, será importante el hecho de aprender a trabajar el ámbito de la mediación escolar, implantando un programa de mediación en el centro escolar que promueva la prevención de conflictos sin llegar a desencadenar en episodios muy violentos. El programa contribuirá a una mejora de la madurez del niño/a en cuanto a la resolución pacífica de conflictos a través de habilidades para gestionar el conflicto de forma constructiva, creativa y no violenta; tanto los propios alumnos, padres como el centro escolar. Fomentado para edades tempranas en el que se incluirá la cultura de paz y el diálogo.



Hablaremos de una mediación preventiva, ya que aborda la resolución del conflicto desde su gestación, evitando que el alcance sea cada vez mayor. Promoviendo a su vez este proyecto, en dar protagonismo a los niños/as a la hora de resolver conflictos de la mejor forma posible, y sean capaces de ejercer como mediadores con sus propios compañeros, fomentando el sentido de la responsabilidad, involucración y pertenencia en el programa. Así contribuir a que sean los propios alumnos/as se unan y cooperen entre ellos para llegar a unas ganancias por ambas partes.

Hay multitud de personas que creen que un conflicto irá siempre enlazado con algo perjudicial o negativo, por ello, tienden a ignorarlos o evitar llegar a ellos. “El conflicto es inevitable en los grupos humanos y los intentos de evadirlos han tenido efectos contrarios, agravándose” (Ibarra, 2007). Un conflicto puede ser causado por diferentes motivos, ya sean posiciones contrapuestas, opiniones, intereses, sentimientos...etc. Pero, todas estas situaciones deben ser resueltas ya que forman parte de nuestra convivencia, de nuestro proceso de socialización y evolución personal. Por ello, debemos enfrentarnos a ellos, sin ignorarlos ni emplear maneras equivocadas de resolverlos.

Por todo ello, el establecer la mediación como solución a los conflictos en ámbito escolar entre adolescentes supondría una mejora en la socialización escolar. Con la finalidad de transmitir habilidades de comunicación, condiciones necesarias, identificar sus emociones, el poder de la asertividad, una escucha activa, autocontrol y autonomía.

El hecho de dirigirnos normalmente a nuestro/a tutor en edades tempranas cuando hemos tenido cualquier conflicto y han sido ellos los que han decidido tomar las soluciones para resolverlos, ocasiona esa capacidad para desarrollar la toma de decisiones para comunicarse; que no lleguen a adquirir las habilidades que requieren para poder resolverlos por sí mismos. Es conveniente por ello, implantar la mediación escolar en centros educativos y que toda la comunidad educativa participe en el programa para trabajar ante la finalidad de resolver conflictos y no desencadenar situaciones de abuso escolar.

## **5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **5.1 Caracterización y aproximación al concepto de acoso escolar**

#### **5.1.1 Orígenes y evolución**

El acoso escolar siempre ha existido en nuestra vida, fue el psicólogo Dan Olweus el que introdujo el término de “bullying” en 1993, siendo una palabra de origen holandés

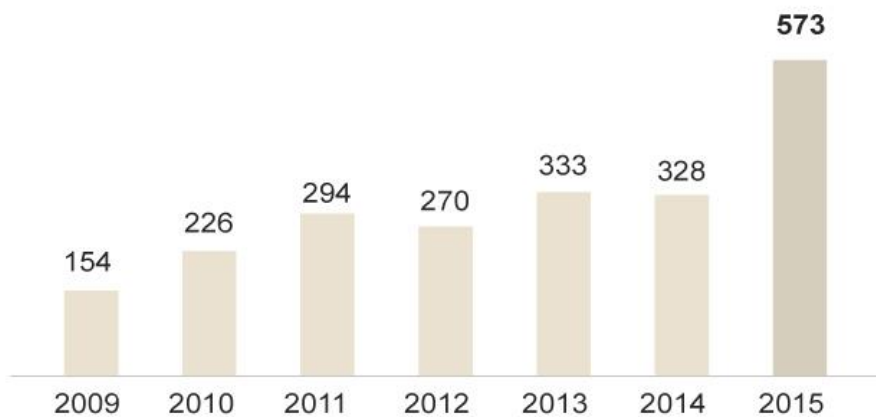
que significa “acoso”. Todo surgió a partir de una investigación en los años 70 sobre el suicidio de dos adolescentes en Noruega. Descubrió que estos jóvenes habían sido víctimas de acoso escolar a través de agresiones físicas y emocionales por parte de sus compañeros de clase.

Es en los años 80 cuando Dan Olweus da finalmente una definición clara del concepto entre iguales: “La victimización o maltrato por abuso entre iguales es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques” (citado sin autor en Violencia escolar, 2000.18).

En el actual siglo XXI se sigue hablando de esta polémica por varios autores. En España en el año 2004 se dio el primer suicidio por acoso escolar, en concreto en País Vasco. Un adolescente de 14 años de Guipúzcoa, tras sufrir varios meses acoso escolar por parte de sus compañeros de clase tomó la decisión de suicidarse. Jokin no podía soportar las continuas palizas que recibía y no se atrevió a contarlo por miedo. Él “decidió que la paz eterna era mejor que el infierno cotidiano” (Zero acoso; 28/08/2015).

## ■ Evolución de los casos de ‘bullying’

Numero total de casos contrastados y atendidos por acoso escolar



Fuente: F. Mutua Madrileña, F. Anar.

J.A. / EL MUNDO GRÁFICOS

A través de este gráfico facilitado por el periódico El Mundo, podemos observar la evolución que ha tenido el bullying desde el año 2009 hasta el 2015. El número de casos ha ido aumentando tras el primer suicidio que surgió en España, el mencionado caso Jokin. Observamos un gran aumento de los 154 en 2009 frente a los 573 en 2015.

Con el paso del tiempo, a través del uso de las nuevas tecnologías y el avance de la información y la comunicación, como internet o el teléfono móvil, han constituido una nueva forma de acoso indirecto y anónimo, este es denominado ciberbullying.

No hablamos de conceptos similares para dirigirnos al bullying o ciberbullying. Lo que les une es que en ambos se percibe un abuso entre iguales. Pero, el ciberbullying atiende a otras causas, se manifiesta de formas muy diversas y las estrategias que emplea y sus consecuencias también difieren. Es posible que el bullying sea seguido de ciberbullying o que el ciberbullying pueda acabar también en una situación de bullying, aunque poco probable esta última.

En nuestro país uno de cada cuatro alumnos sufre o ha sufrido acoso escolar, esto equivale a un 25% del total de estudiantes, y las denuncias se disparan un 75% más. Además, un informe realizado en 2017 por la universidad de País Vasco afirma que el 12% de niños/as de 9 a 16 años ha sido víctima de ciberbullying.

### **5.1.2 ¿Qué es el acoso escolar?**

Si realizamos una aproximación al concepto de acoso escolar nos referimos a situaciones en las que uno o más individuos intimidan a otra persona, siendo víctima, a través de agresiones físicas, amenazas, coacciones o daños psicológicos. Se puede dar a lo largo de un periodo de tiempo con grandes consecuencias que afectan tanto a la víctima, los espectadores como al propio agresor/a.

Según el Diccionario de la Lengua Española el término acosar significa “perseguir, sin dar tregua ni reposo, a un animal o persona. Perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos” (Ovejero, Smith y Yubero, 2013:17). Por otro lado, la definición por el Diccionario de la palabra maltrato hace referencia a lo que nos referimos al hablar de acoso escolar: “tratar mal a alguien de palabra y obra” (Ovejero, et al., 2013:17).

El primero en definir el término fue Dan Olweus (Noruega 1998), siendo una conducta de persecución física y/o psicológica a través de intimidación y/o agresividad que realiza el alumno/a contra otro compañero, al que elige como víctima de repetidos ataques propios prolongados en el tiempo y este convirtiéndose en agresor de ello. Esta situación impide que las víctimas salgan o eviten este tipo de acosos por sus propios medios. Además, el hecho de que se prolongue en el tiempo provoca en las víctimas claros efectos negativos como estados de ansiedad o cuadros depresivos.

Para Ortega (2000) el maltrato entre iguales da lugar a “La relación estable, permanente o duradera, que un niño/ o grupo de niños/as establece con otro/a, basada

en la dependencia o el miedo, sin ser fenómenos de disciplina aislada, sino de un maltrato, hostigamiento, intimidación psíquica y/o física permanente”.

Por lo tanto, no podemos calificar el bullying en concretas situaciones en las que un alumno/a se mete con el otro/a de forma amistosa o como un juego, o cuando en una discusión dos alumno/as están discutiendo al mismo nivel, debe existir siempre un desequilibrio.

El bullying se caracteriza realmente por una serie de criterios que los distinguen de otros comportamientos que podrían darse dentro del centro educativo, destacamos:

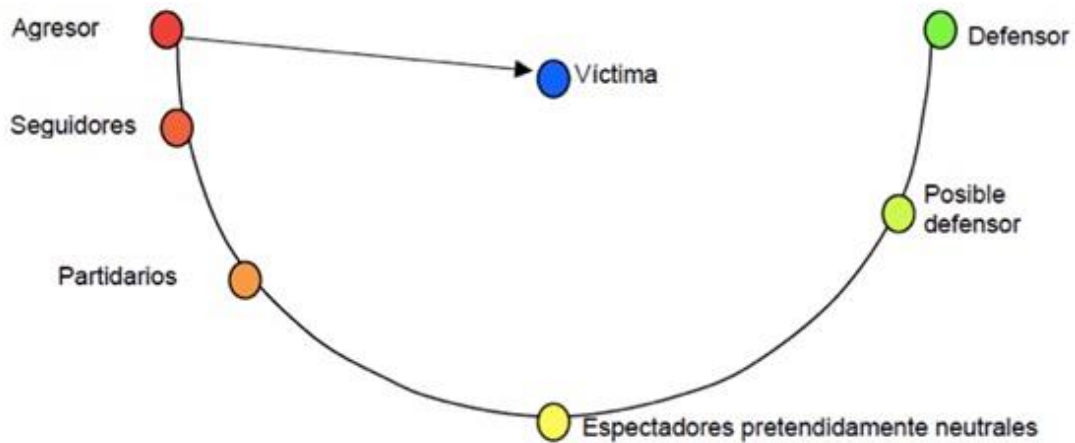
- Una conducta agresiva intencional.
- Habitual persistente y sistemático.
- Desequilibrio de fuerzas entre los participantes.
- Permanece secreto, oculto, no conocido por los adultos.

Los implicados en este tipo de situaciones serán el intimidador, la víctima y los espectadores. Normalmente, el protagonismo del intimidador suele darse más a menudo en chicos que en chicas, debido a su fortaleza física. Suele sentir una necesidad de poder y dominio a toda la comunidad educativa con una falta de autocontrol e impulsividad.

La víctima la podemos encontrar en ambos sexos y lo que le caracteriza es la debilidad que asemeja, poseer deficiencias físicas o ser de otra etnia. Suelen ser tímidos/as, con una baja autoestima y les es demasiado difícil pedir ayuda o buscarla por sus propios medios, ya que suele ser antisocial.

Al referirnos a espectadores, estos serán los compañeros del agresor o de la víctima. Podemos encontrar antisociales reforzando la conducta realizada por el agresor, los que simplemente observan y aquellos que ayudan a la víctima incluso llegando a reprochar a su agresor.

Aquí podemos observar el círculo del bullying en el que vemos implicados a varios protagonistas. Por ello, es importante detectar el rol que desempeña cada miembro del grupo ante la situación de acoso para así poder diseñar una intervención adecuada al contexto.



Roles en una situación ayuda de maltrato: El círculo del bullying (Olweus, 2001)

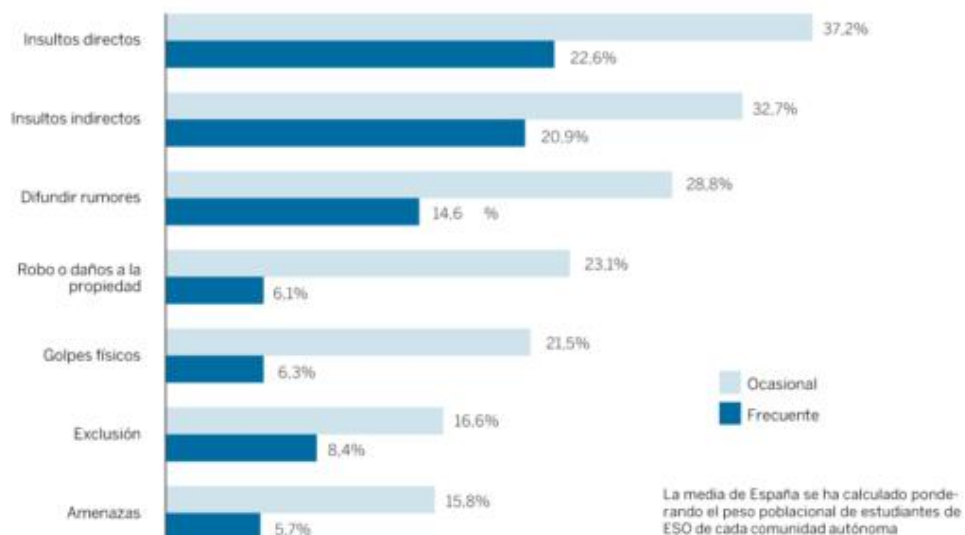
### 5.1.3 Tipos de acoso escolar

El acoso escolar conlleva multitud de casos que pueden darse, hay situaciones en las que se puede dar de forma aislada, pero normalmente la víctima sufre varios tipos de acoso escolar. Existen cuatro grandes bloques en los que centrarnos: Físico, verbal, psicológico y social. Dentro de cada bloque existen unos comportamientos concretos y variedad de ellos que pueden darse.

En cuanto a las agresiones físicas, estas se realizan a través de golpes, empujones o puñetazos. Las verbales se rigen por insultos, menosprecios, burlas o motes. Las psicológicas fomentan su sensación de temor y minan su autoestima. Finalmente, en cuanto a las sociales, utilizan la exclusión aislándole de las interacciones entre iguales.

#### PORCENTAJE DE NIÑOS Y NIÑAS SEGÚN SITUACIONES VIVIDAS

En los últimos dos meses. Promedio en España



Tras esta gráfica facilitada por Ángeles en su blog Depsicología (2017), observamos una clasificación más concreta con un porcentaje de los tipos de acoso sufridos por niños/as tanto de manera ocasional como frecuentemente. Destacamos las agresiones verbales, insultos directos, como el mayor de los porcentajes que predomina y las amenazas quedarían en último lugar, pero con un porcentaje de un 5,7%.

#### **5.1.4 Causas del acoso escolar**

El acoso escolar abarca diferentes causas que nos pueden llevar a generar esta problemática. Dentro de lo que son las causas podrían desencadenar comportamientos por parte de ciertas personas hacia otra, destacando la agresividad y la desigualdad entre la comunidad.

Otra de las causas que pueden desencadenar un acoso es el entorno donde vive, se desarrolla y evoluciona el menos, es decir, el hogar donde reside. Distinguiremos ciertos niveles a la hora de centrarnos en sus causas: Nivel personal, nivel escolar, nivel social y nivel familiar.

- A nivel personal, se ponen en juego las características de cada niño/a y su temperamento. El carecer de habilidades sociales o baja autoestima, puede llegar a que el acosador se crezca y se vea superior, ya sea porque cuenta con apoyo de otros o porque el acosado tiene poca capacidad de respuesta para responder a las agresiones.
- A nivel escolar, el bullying puede darse en cualquier institución educativa, ya sea pública, privada o concertada. Pero según Senovilla (2008) tras un estudio de expertos, cuánto más grande es el centro escolar más probabilidades existen de que exista acoso escolar. Por otro lado, es de gran importancia la forma de trato al alumnado para disminuir la falta de respeto, la humillación, amenazas o exclusión entre el personal docente y los alumnos. El centro educativo no debe ceñirse únicamente a enseñar, sino debe saber funcionar como generador de comportamientos sociales.
- A nivel social, el niño/a puede verse influenciado por la sociedad actual en la que vivimos desencadenando un comportamiento agresivo por el abuso de poder y acoso que se da en nuestra comunidad. Destacamos los medios de comunicación, por las imágenes, series o películas transmitidas pueden ejercer en los menores un aumento de la agresividad. Ya que la mayor parte del tiempo están frente al televisor viendo el contenido violento el cual perciben.
- A nivel familiar, la relación paterno-filial del niño/a con sus padres es de gran importancia. Ya que la actitud que empleen sus padres en la edad de

desarrollo de crecimiento del menor es determinante en estos casos; es decir, si los padres mantienen una actitud de desapego, carencia de cariño, hogar desestructurado en el que percibe la violencia puede dar lugar a que el menor desarrolle una actitud de acoso o violencia. Además de ello, las tensiones matrimoniales o la situación socioeconómica también puede influir en una conducta agresiva.

### **5.1.5 Efectos y consecuencias**

El conjunto de miembros, participantes en el acoso escolar reciben consecuencias en mayor o menor medida. Lo más grave no son los efectos inmediatos sino las consecuencias que se derivan a largo plazo.

Para los alumnos/as víctimas de acoso reciben unos efectos negativos respecto a los demás llegando a ocasionar una a fuerte frustración, problemas en el aprendizaje, ansiedad, depresión, trastorno emocional incluso pensamientos extremos como llegar al suicidio. Conforme va avanzando el proceso de acoso, se van desencadenando esta serie de consecuencias negativas, en la que su autoestima cada vez permanece más dañada con una inseguridad más alta y su actitud se encuentra perdida, ya que tiene problemas de no saber cómo hacer frente o cómo reaccionar ante distintas situaciones. Cuando su proceso continuo puede llegar a presentar indicios clínicos de problemas de salud somática y emocional en grados variables, como ansiedad o depresión. Por lo tanto, este hecho supone una pérdida de libertad y derechos del alumno/a que poco a poco con el paso del proceso van limitando su desarrollo personal.

Existen al igual una serie de consecuencias que afectan directamente sobre el acosador, de igual negatividad.

Las actitudes violentas que protagonizan pueden generar dentro de su círculo de amistades un reconocimiento social, ya que perciben que a través de estas acciones pueden llegar a adquirir el respeto, reconocimiento y alcanzar un liderazgo mediante la violencia, la prepotencia y la sumisión de otros/as. Esta actitud mencionada puede ser que se desarrolle en una etapa adulta con su pareja o en un entorno familiar, laboral o social. También, los comportamientos llegan a afectar a la persona, haciendo de él/ella un individuo más frío y calculador que muestra indiferencia por ver sufrir a los demás.

Finalmente, en cuanto a los espectadores/as reciben una serie de efectos similares a los agresores o víctimas. Ya que acabarán valorando la agresividad y la violencia como forma de éxito social. Pasan también por un proceso de desensibilización ante los continuados episodios de sufrimiento que contemplan o por el contrario se pueden encontrar en una situación de miedo y pánico de pensar que pueden ser víctimas.

Además, un estudio de 2014 llevado a cabo por investigadores de la King's College London encontró que los efectos negativos sociales, físicos y mentales seguían siendo evidentes cuarenta años después. Estos investigadores encontraron que, a los cincuenta años, los participantes que habían sido acosados de niños tenían más probabilidades de padecer violencia mental y física y tener un peor funcionamiento cognitivo que los que no habían sido acosados.

Otro equipo de investigadores de la Universidad de Duke encontró que los niños/as que habían estado envueltos en el bullying; espectadores, víctimas o acosadores, tenían mayores niveles de CRP, una proteína que se libera en la respuesta inflamatoria.

## **5.2 Causas de la agresividad escolar**

Es una realidad compleja el acoso escolar. Las principales características que se perciben son la desigualdad de poder, sufrimiento intencionado, sostenido en el tiempo y enfocado a un individuo concreto por parte de una persona o grupo de ellas. Si hablamos dentro de un ámbito educativo, formarán parte el individuo víctima, las victimarias, las observadoras, el departamento de orientación y por supuesto las familias.

Al analizar las causas de agresividad escolar, se deben de tener en cuenta diferentes factores de riesgo relacionados con la violencia que puede ser importantes a tener en cuenta para el desarrollo agresivo del individuo. Tenemos una serie de elementos exógenos, estos son exteriores al centro escolar e influyen en la formación de la personalidad del individuo, hablaremos de contexto social, características familiares y medios de comunicación.

Por otro lado, tenemos una serie de elementos denominados endógenos que influyen directamente en el centro escolar, los que se deben tratar y prevenir para no desencadenar actos violentos; hablaremos del clima, las relaciones interpersonales, y los rasgos personales de los alumnos en el conflicto.

### **5.2.2 Agentes exógenos**

Según Isabel Fernández “La sociedad actual y su estructura social con grandes bolsas de pobreza y desempleo favorece contextos sociales donde es más propicio un ambiente de agresividad, delincuencia y actitudes antisociales”.

Existen varios agentes externos ajenos al centro escolar que son decisivos en la formación de los rasgos de personalidad de niños/as, destacaremos los medios de comunicación y la familia.



La violencia televisiva que percibimos hoy en día es uno de los grandes canalizadores de información que repercute en los niños/as. Ya que perciben las imágenes y las almacenan directamente. El centro escolar tiene la opción de ayudar a comprender el mensaje mediático que se quiere plasmar en televisión. A día de hoy multitud de series, películas, incluso dibujos animados son partícipes de incluir acciones, imágenes y episodios violentos. Por lo tanto, llega un momento que el niño/a está habituado a contemplar todo tipo de violencia televisiva, aunque no lo vea plasmado en la vida real.

“La televisión actúa sobre la opinión como conformadora de conciencia, orientadora de conducta y deformadora de la realidad. Presentan la violencia como algo frecuente, cotidiano e inmediato. Dónde se observa que los más violentos siempre consiguen la victoria, el poder de mayor valentía y de pasar por encima de una persona” (Sánchez Moro,1996).

Por otro lado, tenemos a la familia, siendo este un modelo de socialización de niños/as, ya que está presente en el momento del crecimiento y desarrollo del niño, donde aparecen los primeros afectos y vínculos. La familia es un elemento fundamental para conseguir entender el carácter, la forma de ser, la ausencia de seguridad y la conflictividad familiar de un niño agresivo. La familia y el centro escolar están presentes en todos los niños/as, son los principales agentes socializadores y educativos de nuestra sociedad infantil.

### **5.2.3 Agentes endógenos**

Los factores que influyen directamente en el centro escolar también son favorecedores de la agresividad que se genera. Ya que el centro escolar proporciona a los niños/as una serie de principios y conductas de socialización, asociado a unas pautas que deben seguir.

El centro escolar sigue una jerarquización y organización interna que puede llegar a suponer un conflicto. Los aspectos más significativos que se deben resaltar serían los siguientes:

- La crisis y diversidad de valores, ya que el centro educativo se rige a una serie de referentes por parte de los profesores que pueden llegar a provocar disparidades entre la comunidad educativa.
- Las diferencias en distribuciones de espacios, organización de tiempos o reglas de comportamiento.
- El énfasis en los resultados de los alumnos y su comparación con la norma.

- El impedimento de una atención individualizada en los alumnos por las dimensiones o número de alumnos en clase.
- Las diferencias de valores culturales por grupos étnicos o religiosos.

Por otro lado, existen una serie de factores personales que juegan un papel de gran importancia en la conducta agresiva de los niños/as (Rodríguez Sacristán, 1995). Encontramos algunas patologías infantiles que pueden estar relacionadas con la agresividad: niños con dificultades para el autocontrol, con baja tolerancia a la frustración, trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno de conducta antisocial, consumo de alcohol y drogas, problemas de autoestima, depresión o trastornos psiquiátricos.

Además, aparte de estos factores mencionados cabría destacar las relaciones interpersonales, influyendo así las relaciones profesor-profesor, profesor-alumno y alumno-alumno.

En cuanto a la relación profesor-profesor, los aspectos negativos más destacables son las diferencias que existen sobre las diferentes maneras de enseñanza y normas de convivencia, la falta de cohesión en la actuación con los alumnos, la falta de respeto en ámbito profesional, escasas tomas de decisión o profesores que sienten una victimización por parte del equipo directivo.

Según Isabel Fernández “mejorar las relaciones interpersonales y profesionales entre el profesorado redundará en un clima de compromiso y confianza que favorece las decisiones colectivas, el compartir sentimientos y dudas, y en actuaciones coherentes ante el alumnado”.

La relación profesor-alumno es asimétrica, por las diferencias de edad, poder y conocimientos que se poseen. El profesor, es la clara imagen de representar una autoridad, encaminar la acción educativa y adaptar sus conocimientos como experto a cada alumno que desea iniciar su desarrollo educativo. En cuanto a los aspectos más relevantes encaminados a ser causantes de agresividad escolar destacamos la falta de comunicación que existe entre ambos roles en temas personales, la dificultad para adaptarse a cada alumno y controlar los grupos, falta de apoyo en las necesidades de los alumnos/as.

Por último, destacamos la relación alumno-alumno, esta relación en los adolescentes se centra en enfocar su conducta en una relación interpersonal con su mismo grupo de iguales, con experiencias sociales por descubrir. Los factores a tener en cuenta serán las relaciones que poseen con diferentes alumnos que tienen otro tipo de necesidades

especiales e integración a nuevos grupos, así como la victimización entre alumnos o la falta de respeto y solidaridad entre compañeros.

Por lo tanto, la violencia se puede hallar sumergida en diferentes ámbitos, pero conectados entre sí con diferentes causas y distinta intensidad.

### **5.3 La mediación escolar**

Un control demasiado permanente sobre los alumnos puede crear un ambiente tenso y de desconfianza, entrando a su vez en contradicción con los propósitos de la educación, llegando a producir un efecto opuesto a lo esperado: endurecimiento de los actos atroces y violentos.

Nos centraremos en la mediación como herramienta preventiva de resolución de conflictos, para así evitar que desencadenen en comportamientos extremos; además de su práctica, conlleva unos valores y procedimientos que nos llevarán a educar en la paz y consolidar una actuación profundamente democrática. Podemos traducirlo como un estilo de gestión de conflictos, en el que se promueve una solución de forma cooperativa, en la que las partes implicadas en el conflicto toman la medida que consideran más justa. A diferencia de otros procesos, este cuenta con una tercera persona neutral e imparcial, la que va a ofrecer su ayuda para alcanzar el acuerdo entre los implicados. A través del proceso, los alumnos podrán alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambos. Pero siempre con la presencia de una tercera persona, denominada mediador.

El mediador es un pilar fundamental e imprescindible para dar comienzo a una mediación escolar. Es un refuerzo y un apoyo que ayuda a las personas perjudicadas en el conflicto a saber dialogar adecuadamente, a escucharse mutuamente e impulsa la reconciliación entre las partes; haciendo que ellos mismos tomen la solución del conflicto adquiriendo las competencias necesarias para la resolución de conflictos.

“La mediación, desde la óptica de la prevención, conforma una instancia de escucha que respeta la intimidad de las personas, contempla sus puntos de vista y sentimientos, impulsa la toma de conciencia y permite detener la escalada del conflicto y reconducirlo” (Boqué M.C, 2005:42).

Es decir, a través de un equipo de mediación especializado con la formación y conocimientos específicos requeridos, instigan a aquellas personas que se encuentran en un conflicto, ayudándoles a tratarlo a través del diálogo. La mediación abre una vía para regular los conflictos, en los que se tiene la posibilidad de decidir por sí mismo, encaminar el conflicto y las responsabilidades que se aceptan reconduciendo la situación futura. El formar parte de un proceso de mediación deshace los malentendidos, acalla rumores, promueve la comunicación cara a cara y sobretodo, genera aprendizajes

para superar el miedo a la hora de enfrentarse a un conflicto con un aumento de confianza en sí mismo a la hora de expresarse.

El funcionamiento de un servicio de mediación escolar trabaja para un futuro donde “la libertad no sea sinónimo de libertinaje, la autoridad de autoritarismo, las alternativas no se conviertan en “actos gratuitos” y las obligaciones no se limiten a penosas restricciones” (VV. AA, 1997:43)

La mediación es un proceso que se inicia cuando los enfrentados ya no pueden solucionar su problema por ellos mismos y recurren a una tercera persona. Por ello, vamos a centrarnos en sus fases del proceso para adentrarnos más al concepto. Según Juan Carlos Torrego se trata de un proceso que cuenta con seis fases estructuradas (Torrego et al., 2007):

1. Pre-mediación: Anterior a la mediación, en la que se determina si el proceso es necesario en el conflicto o son necesarias otras actuaciones. Con el objetivo de crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.
2. Presentación y reglas del juego: Se presentan las personas implicadas en el conflicto y el mediador como primer contacto, luego se explica a los enfrentados cómo va a hacer el proceso y establecer unas pautas básicas con el objetivo de crear confianza en el proceso.
3. Cuéntame: Se comentan las versiones del conflicto y se exteriorizan los sentimientos de los oponentes en un ambiente positivo. Con el objetivo de poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos
4. Aclarar el problema: Se determina cuál ha sido la principal causa del conflicto con la intención de explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.
5. Proponer soluciones: Tratar cada tema y buscar posibles soluciones para el conflicto.
6. Llegar a un acuerdo: Se llega a una solución en la que ambas partes enfrentadas salgan beneficiadas, evaluando las propuestas, ventajas y dificultades de cada una.

A través del proceso de mediación incluido en el programa, los alumnos del centro podrán encontrar ese acuerdo que beneficie a ambos, con ayuda de una tercera persona.

## **5.4 Formación de mediadores**

### **5.4.2 Habilidades para gestionar los conflictos**

No debemos ignorar el conflicto, sino llegar a aprender habilidades que nos ayuden a gestionarlo de una forma constructiva, creativa y no violenta. Se deben tener en cuenta los valores que transmitimos, ya que educamos a través de valores, y estos deben ser interiorizados. Por lo tanto, se emplearán una serie de habilidades que hay que trabajar de continuo para una mejora en la gestión de conflictos y que no desencadenen en otro tipo de conductas. Además, inculcar a los alumnos/as con herramientas y habilidades para llegar a un empoderamiento, y tener dominio sobre sus propios destinos, cómo actuar en conflictos futuros.

De acuerdo con estudios llevados a cabo en el ámbito educativo, el empoderamiento se asocia con la motivación de estado, la motivación hacia la tarea y la motivación intrínseca, pero no con la extrínseca ni con la motivación global (Weber, Martin & Cayanus, 2004), lo que indica su carácter situacional y la posibilidad de verse afectado por el contexto del aula.

- La autonomía personal: Cada niño/a actuará en relación a lo que él/ella considere que es lo correcto y no por presión de ciertas personas o por miedo a castigos o recompensas. Deben aprender a desarrollar sus valores morales y sociales para un crecimiento a través de actividades.

Según Diego Murciano “Cuando recibimos información sobre un conflicto en el que ha intervenido un alumno, no tenemos que dejar al alumno al margen de la solución, no tenemos que dejar que nos traspase el problema a “la autoridad” y que seamos nosotros quienes tengamos que encontrar la respuesta” (2005:30). Es decir, por si mismos ellos a través de valores impartidos, deben llegar a una conclusión con certeza.

- Capacidad de encontrar respuestas efectivas: Es importante el poder encontrar multitud de alternativas a la hora de gestionar los conflictos, las cuales sean asertivas. Extinguiremos aquellas que desaten una respuesta violenta.
- Cuidar la autoestima: Tanto en el ámbito escolar como en el ámbito familiar es necesario el potenciar la autoestima en niños/as. Ya que va a ser primordial para que ellos se sientan satisfechos de sí mismos, capaces para afrontar retos, valorados y queridos. Esto repercutirá en ellos positivamente a la hora de relacionarse con los demás compañeros y tener una mayor predisposición a la hora de aprender. Ya que una baja autoestima es sinónimo de mayor intención a la hora de provocar conflictos en el centro educativo y familiar o destapar conductas agresivas y violentas.

- Ser asertivo: es una de las características de la personalidad de la autoestima, y contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y satisfacción emocional en la persona. La asertividad nos implica la capacidad de expresar de manera libre y espontánea, sin temores, ni ansiedades innecesarias, nuestros pensamientos y sentimientos y actuar de manera consecuente con ellos, siempre con el respeto por los sentimientos y pensamientos de las demás personas.

- Autocontrol emocional: Reconocer nuestras emociones y las de los demás. Encontrar las estrategias adecuadas para saber gestionar las emociones y no dejarnos dominar por ellas bajo ningún concepto.

- Comunicación emocional: Aprender la forma correcta de transmitir al hablar expresando nuestros sentimientos, de lo que queremos proyectar, sin culpar de ello a los demás. Sin valorar, ni juzgar, ni aconsejar, simplemente observando el lenguaje no verbal de los implicados. Realizará preguntas según la circunstancia en la que se encuentre para:

- ✓ Animar a que la persona exprese su punto de vista.
- ✓ Aclarar algún punto y prevenir confusiones o malentendidos.
- ✓ Obtener información.
- ✓ Ofrecer otro punto de vista a la otra parte.

Utilizar el diálogo, favorecer la capacidad de dialogarse entre las personas implica una comunicación idónea, evitando que desemboque en un conflicto. Es un camino para encontrar soluciones a los problemas que surjan y facilitar el intercambio de ideas con diferentes personas.

- Tener paciencia: Es indispensable poseer esta habilidad a la hora de mediar y no querer llegar rápidamente con prisas a una solución repentina e inmediata. Es necesario el tiempo, para que las partes puedan expresarse a su manera y con el tiempo necesario que quieran emplear y entiendan el problema que se está generando.

Todas estas habilidades citadas deben ser trabajadas en un programa para conseguir el buen funcionamiento del servicio de mediación en los centros educativos.

### **5.4.3 Condiciones específicas del mediador**

El mediador escolar será una persona especializada que posea conocimientos acerca de la materia, estos serán capaces de observar el conflicto como una oportunidad para el fenómeno del diálogo, de la paz y de la cultura hacia una comunidad sin violencia.

Por lo tanto, la figura del mediador debe poseer una serie de condiciones, características y habilidades que lo diferencien del resto y sean esenciales para llegar a ser eficaz. Son una serie de exigencias que se deberían implantar a cada persona que desee ocupar la figura de mediador escolar. Un centro educativo con un gran conjunto de mediadores comprometidos en las condiciones y habilidades exigidas, tendrá mayores facilidades para fomentar el diálogo frente a la violencia, la pasividad frente al compromiso y la conflictividad frente a la paz social.

- Encontrar un espacio neutral: El mediador debe encontrar un espacio idóneo en el que los afectados por el conflicto se sientan seguros en el proceso.
- Establecer las normas: Será el encargado de regir una serie de normas para que exista un camino óptimo para la mediación y que sean cumplidas durante el proceso.
  - ✓ Hablar y escuchar por turnos.
  - ✓ Hablar sin interrumpir.
  - ✓ Cooperar para cambiar la situación.
- No juzgar: El conflicto no puede llegar a percibirse como perjudicial o sano, sino que se debe de encaminar a la manera en que se va a llegar a abordar. No deben ejercer una figura de juez, sino que será un puente de unión para las partes enfrentadas.
- Escucha activa: Es principal, ya que se centra en escuchar y ser capaz de comprender a los individuos afectados por un conflicto, y sin emitir juicios de valor. No implica acordar con lo que está exponiendo sino tratar de comprender su posición desde el punto de vista de quien habla. El emplear una escucha activa implica:
  - ✓ Demostrar la escucha y empatía a través de tono de voz expresiones, gestos, contacto visual y postura.
  - ✓ Capacidad de empatía.
  - ✓ Evitar hacer referencia a experiencias propias.
  - ✓ Evitar interrumpir, hacer sugerencias o dar consejos.
- Respetar la confidencialidad: Con enfoque hacia los individuos, se respetan los temas a tratar sin difundir, ya que es un problema que afecta a las personas afectadas. Esto ayuda a generar confianza.
- Transformar el conflicto: Con ayuda de una escucha activa, su finalidad es llegar a crear opciones para una posterior resolución del conflicto.
- No sanciona: La función del mediador escolar no se centra en solucionar el conflicto. El conflicto debe ser resuelto por las personas implicadas en él. Por

lo tanto, el mediador escolar tiene como objeto crear opciones y clarificar, sin ser el protagonista de dar esa solución.

- No olvidar el principio de voluntariedad: El mediador escolar no debe ser la persona que ponga solución al conflicto ni la persona que imponga el iniciar el proceso, ya que no es su función. El conflicto debe llegar a resolverse por las personas afectadas y la decisión tomada de comenzar el proceso será de las partes enfrentadas, con total libertad.

- Estar disponible: El mediador debe estar predispuesto en cualquier momento para comenzar la mediación. Ya que, nunca se sabe en qué momento se va a desarrollar el conflicto y al dejar pasar el tiempo puede cambiar de perspectiva el conflicto. Se requiere disponibilidad e inmediatez para su resolución.

- Saber parafrasear: El mediador debe saber parafrasear lo emitido por los perjudicados por un conflicto; así permite que otra persona neutra al conflicto remita las palabras dichas por los afectados del conflicto. El valor de la palabra cobra gran importancia en la mediación escolar, ya que depende de ella su resolución.

- Saber pactar: Hace referencia a la etapa final de la mediación; en la que las partes afectadas por un conflicto asumen pactar y llegan a un acuerdo común.

Finalmente, para abordar el proceso de mediación es importante detenerse y mirar en nuestro interior e identificar nuestras propias emociones. Ya que es un proceso de comunicación interactivo, el cual está cargado de reproches, disputas, amenazas...etc. Por ello, es necesario hacer frente a la hostilidad y a la constante escucha de emociones negativas que surgen a lo largo del proceso.

También escuchamos información en la que existen emociones neutras y positivas, pero no suele ser común. Es de gran importancia absorber toda la información posible, teniendo disposición para atender y entender.



## **6 PROGRAMA INFORMATIVO Y FORMATIVO DE ALUMNOS MEDIADORES Y PADRES**

Los programas de mediación poco a poco salen a la luz como herramientas eficaces para prevenir el acoso escolar, a raíz del incremento de situaciones de violencia en los centros escolares.

El programa que propongo se centra en la mediación entre pares y es tanto informativo como formativo. Está destinado a las instituciones educativas, concretamente dentro de la etapa de Educación Secundaria de primer ciclo, compuesto por primer y segundo curso de secundaria. Esta propuesta ofrece una serie de recursos para trabajar en el centro escolar a través de la mediación como herramienta y hacer frente a los conflictos de carácter violento que surgen a menudo en las aulas y desgraciadamente aumenta notablemente. Es necesario que todos los grupos de la comunidad educativa sean conocedores de dicho programa, se comprometan y lo comprendan para que este proyecto se pueda llevar a cabo de una manera eficaz. Este hecho hace que a largo plazo la implicación de los docentes que trabajan con los alumnos incorporen la enseñanza adquirida de técnicas y habilidades, y sobretodo los principios de convivencia y los valores que ello conlleva. Al igual que es de gran importancia la implicación del alumnado en las actividades para el buen funcionamiento del programa de mediación escolar.

La intervención de este programa será llevada a cabo por el departamento de orientación del centro escolar, ya que es especializado y constituye un soporte técnico de planificación y desarrollo de la orientación, velando siempre por el alumnado para asegurar su formación.

La finalidad de los departamentos de orientación será el asegurar, intervenir y coordinar con los alumnos, familias, equipos directivos, profesorado y demás profesionales del centro en labores orientadoras.

### **6.1 Justificación del programa**

Este programa se centra en conseguir una mejora del clima escolar entorno a los alumnos/as, encaminado a enseñar habilidad sociales y estrategias para autorregularse y controlarse; a través de la mediación donde van a tener que enfrentarse al conflicto con ayuda de una tercera persona y llegar a canalizarlo y resolverlo, llegando así a un principio de "Yo gano, tú ganas". En el que nadie se siente perdedor ni ganador.

Como vemos, hoy en día los conflictos forman parte de nuestra vida, por lo que debemos proporcionar una serie de herramientas para que el alumnado sea capaz de resolver sus conflictos asertivamente.

Además, a través de este programa de prevención se pretende que el alumnado adquiera y desarrolle una serie de habilidades sociales, el manejo de emociones y competencias en comunicación lingüística, entre varios conceptos. El desarrollo de actividades interpersonales de autoprotección y de seguridad personal o actividades para establecer una convivencia digna en el aula, se realizarán a través de clases teóricas y actividades en clases prácticas por parte de profesional especializado del centro. Así como habilidades que ayuden a gestionarlo de una forma constructiva, creativa y no violenta; con la capacidad de adquirir la asertividad que contribuirá al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y satisfacción emocional en la persona.

La formación de los alumnos/as se centrará en resolver los conflictos a través de la mediación entre iguales para que lleguen a ser mediadores cualificados. Es aconsejable que los mediadores trabajen en parejas, ya que esto ayuda para un mejor control del proceso de mediación, ayuda a captar diferentes percepciones del conflicto y dota de tranquilidad. También añadir que los mediadores seleccionados deberán intentar resolver el conflicto de forma dialogada y con las habilidades para gestionarlo. Así grupos de alumnos/as podrán facilitar la resolución de conflictos entre dos o pequeños grupos.

Según Ortega (2000) el maltrato entre iguales es: “La relación estable, permanente o duradera, que un niño/a o grupo de niños/as establece con otro/a, basada en la dependencia o el miedo. No se trata de fenómenos de indisciplina o violencia aislada, sino de un maltrato, hostigamiento, intimidación psíquica y/o física permanente” (citado en Monjas y Avilés, 2006: 21).

Por otro lado, se cree necesaria una intervención conjunta entre padres, madres y niños. Se ofrecerán talleres dirigidos a ellos para saber cómo tienen que actuar frente a situaciones complicadas, cómo detectar posibles signos de acoso en sus hijos/as y lo más importante, una serie de pautas que tienen que llevar a cabo desde la infancia para que con el tiempo los padres sean un modelo a seguir para sus hijos y no lleguen a modelar la conducta violenta, a través de vocabulario inadecuado y actitudes erróneas.

## 6.2 Objetivos del programa

Dentro de lo que conlleva el programa, queremos hacer constar los objetivos que se desean cumplir a través de él. Contaremos con unos objetivos generales y específicos:

### Objetivos generales

- Prevenir las conductas del bullying a través de la mediación.
- Fomentar la convivencia en el aula y en su exterior a través del conocimiento y puesta en práctica de estrategias.
- Conocer, prevenir, intervenir y reducir el acoso escolar.
- A partir de clases teóricas y prácticas en el centro educativo, poner en práctica actividades para prevenir el acoso escolar.

### Objetivos específicos

- Analizar el concepto de acoso escolar y su desarrollo de evolución hacia la actualidad.
  - ¿Cómo se puede manifestar la violencia escolar?
  - Realizar una selección adecuada de figuras mediadoras para el proceso.
  - Potenciar habilidades y recursos para gestionar los conflictos que surgen en el aula.
    - Establecer pautas de actuación por parte del profesorado.
    - Fomentar la autonomía, el juicio crítico y la capacidad de toma de decisiones del alumnado.
  - Diseñar una serie de actividades en las que trabajen la convivencia del aula, la prevención y la detección de acoso escolar con la herramienta de mediar a pares.
    - Desarrollar actividades interpersonales de autoprotección y seguridad personal.
    - Desarrollar actitudes de tolerancia y respeto, evitando discriminaciones por características personales, de género, sociales y culturales.
    - Diseño de un tríptico por parte del departamento de orientación para la prevención del bullying.
    - Aprender a reconocer, evitar y controlar las situaciones de acoso escolar por parte de sus iguales.

A través de sesiones teóricas, prácticas y talleres, se lograrán conseguir los objetivos propuestos en el centro educativo por parte del departamento de orientación.

### **6.3 Contexto de aplicación**

La implantación del programa formativo e informativo como prevención del bullying en el contexto escolar a través de la mediación como herramienta resolutoria a los conflictos, se podría llevar a cabo en centros escolares en los cuales destaque una problemática con un índice elevado de conflictividad o en aquellos que sea escasa como una herramienta preventiva.

Uno de los contextos donde aplicaría el programa sería en un centro educativo en el primer ciclo de Educación Secundaria, con diferentes grupos étnicos y personas con diferentes necesidades, que se caracterice con un grado por encima de la media de conflictividad escolar. Los cuales, sus familias tengan pocos recursos económicos y bajos recursos socioculturales con escasa formación académica.

Todo esto nos lleva a que su nivel de comunicación posiblemente sea bajo y puedan tener problemas de alcoholismo u otro tipo de alteraciones. Por todo ello, este tipo de entorno, tras lo que hemos visto, suele desembocar en situaciones más conflictivas en las que no conocen otra forma de resolver conflictos que no se base en la violencia, y esto puede desembocar en bullying.

### **6.4 Espacios y Temporalización**

Este programa propuesto puede sufrir diferentes cambios dependiendo del centro educativo al cual nos ciñamos, ya que cada uno tiene sus características y propiedades que nos hará organizarlo de una u otra manera.

En cuanto al espacio donde se llevarán a cabo las sesiones del programa será un lugar silencioso, donde podamos contemplar una tranquilidad y serenidad que permita a los alumnos, ya sean mediadores o no, poder llevar a cabo las actividades programadas. El lugar podría ser la misma clase del alumnado o alguna sala amplia que permita realizar las actividades teóricas y prácticas.

Por otro lado, en relación a la temporalización del programa se desarrollaría durante el año escolar. Con un total de 12 sesiones al año, 6 sesiones el primer trimestre al igual que el segundo y el tercer trimestre se estima que los alumnos habrán potenciado sus habilidades y estarán formados como mediadores para aplicar sus conocimientos en la gestión de conflictos, para aquellos que puedan surgir en el último trimestre. Cabe añadir que la duración de cada sesión será de 55 minutos cada una de ellas, nunca superando este tiempo para que su atención no decaiga.

Aparte, dos sábados al mes el primer trimestre y otros dos el segundo se realizarán una especie de talleres interactivos entre padres y alumnos junto al departamento de orientación para abordar la problemática de una manera interdisciplinar y global. Es necesario una intervención conjunta para que estén preparados frente a este tipo de situaciones que puedan originarse y para que generen espacios de diálogo en los que los alumnos puedan compartir sus vivencias.

Por otro lado, al igual que a los alumnos, enriquecerles de cómo desempeñar habilidades o factores situacionales o cognoscitivos; que sean un ejemplo a seguir para sus hijos y no se expongan a modelos agresivos, ya que les puede conducir a comportamientos agresivos.

Para poder observar mejor la temporalización de las sesiones, he elaborado una tabla en la que me he ceñido al calendario 2017/2018, comenzando el curso en septiembre y abarcando el primer trimestre (septiembre, octubre y noviembre) y segundo trimestre (enero, febrero y marzo), dejando el último trimestre para aplicar todo lo aprendido como mediadores y hacer frente a la gestión de conflictos escolares.

<b>MES</b>	<b>SESIONES ALUMNOS</b>	<b>SESIONES PADRES</b>
SEPTIEMBRE	VIERNES 22 Y 29	LIBRE
OCTUBRE	VIERNES 20 Y 27	SÁBADO 28
NOVIEMBRE	VIERNES 17 Y 24	SÁBADO 25
ENERO	VIERNES 19 Y 26	LIBRE
FEBRERO	VIERNES 16 Y 23	SÁBADO 24
MARZO	VIERNES 23 Y 30	SÁBADO 31

*Tabla 1. Temporalización sesiones calendario 2017/2018.*

## **6.5 Contenidos**

Los contenidos que se van a abordar en el programa van a estar clasificados en tres grandes grupos:

- Contenidos conceptuales.
- Contenidos procedimentales.
- Contenidos Actitudinales.

En cuanto a los contenidos conceptuales que se van a llevar a cabo se destacará como primordial los conceptos de bullying y mediación. Saber lo que hoy en día entendemos por la palabra bullying y sus límites, causas y consecuencias que se generan. Al hablar de mediación cabe centrarse en qué consiste el proceso, las seis fases estructuradas por las que debemos pasar como protagonistas mediadores, además, las causas de la agresividad tanto endógenas como exógenas.

Por otro lado, en los contenidos procedimentales se trabajará la habilidad de empatizar a través de dilemas morales y audiovisuales, dinámicas de grupo cooperativo y comprender y practicar algunas habilidades comunicacionales que facilitan transformar el conflicto en una oportunidad de cambio y crecimiento, en ámbito social e individual.

Por último, si nos referimos a los contenidos actitudinales se potenciará la multitud de habilidades para gestionar los conflictos, en las cuales se trabajará la autonomía personal, la capacidad de encontrar respuestas, cuida la autoestima, capacidad de empatizar y el autocontrol emocional entre muchas. Cabe añadir, el reconocer la importancia del papel que juegan los espectadores en la solución o agravamiento en la dinámica bullying.

## **6.6 Metodología**

La metodología implantada para llevar a cabo este programa será una metodología activa participativa a través del modelo aprender-haciendo, en el que aplicaremos los contenidos a situaciones reales, bajo la supervisión de los profesionales en mediación. Es decir, parte de los intereses del alumno/a y prepara al alumnado para la vida diaria.

“La metodología participativa es una forma de concebir y abordar los procesos de enseñanza-aprendizaje y construcción de conocimiento” (Ridao, 2012).

Según María Julia Baltar en su artículo de metodologías participativas y facilitación de procesos consta que: “Este tipo de metodología parte del supuesto de que todas las personas poseen una historia previa, una experiencia actual y un cuerpo de creencias

(mitos, estereotipos y prejuicios), actitudes y prácticas que llevan consigo a los procesos de construcción de conocimiento en los que participan. Ignorar estos saberes preexistentes podría obstaculizar el proceso pedagógico y con ello impedir el logro de los objetivos”.

Según Juan Carlos Torrego “Esta metodología se atenderá a los principios de motivación, de actividad e interacción entre iguales, dinámicas de trabajo y el liderazgo “Torrego (2000).

El principio de motivación se realizará a partir de los intereses de los alumnos en el proyecto; los alumnos/as serán voluntarios y se implicarán en la materia. Se apoyará además en el principio de actividad, en el cual ejercerán el protagonismo de las actividades o talleres planteados; tendrán las posibilidades de implicarse y la oportunidad de experimentar un ambiente respetuoso.

La interacción entre iguales, será otro de los principios destacados que se basará en la dinámica de grupos favoreciendo el trabajo cooperativo, compartiendo experiencias y afianzando las habilidades sociales; implica la existencia de modificaciones y negociaciones grupales continuas necesarias.

Por otro lado, el papel del alumno/a será activo, será en todo momento participe en la construcción de su conocimiento y poco a poco irá adquiriendo mayor responsabilidad durante el proceso. El profesor formado en técnicas de mediación será el encargado de planificar y diseñar las experiencias y actividades necesarias para la adquisición de los aprendizajes que se requieren. Además, debe durante el curso facilitar, guiar, motivar y ayudar al alumno.

En relación al proceso de mediación, una vez formados a los alumnos teóricamente en los conceptos clave, potenciando sus habilidades a través de actividades y dado información adicional para que ellos mismos trabajen sobre el tema, se dará paso a realizar grupos de cuatro personas en los que será aconsejable que los mediadores trabajen por parejas, ya que ayuda a un mayor control del proceso, dotado de tranquilidad a los mediadores que ayudarán en la resolución final del conflicto.

Según Silvia lungman “La mediación entre pares es un proceso muy enriquecedor ya que los propios alumnos con capacidad mediadora y entrenados bajo las habilidades de la mediación pueden ser convocados cuando surge un conflicto en la escuela” (lungman,1996).

A todo esto, cabe añadir también que tendrá un carácter preventivo. Para aquellos centros escolares o cursos inferiores que no existan conflictos de manera continuada,

puede ayudar a que siga siendo así, trabajando muchos aspectos para la buena convivencia del alumnado escolar.

## 6.7 Sesiones

El programa formativo de alumnos mediadores y padres consta de doce sesiones, seis sesiones por trimestre para los alumnos y cuatro talleres para padres, dejando el último trimestre para que los alumnos/as y padres pongan en práctica todo lo aprendido y experimenten la sensación de llegar a una resolución propia de los conflictos ocasionados en un trimestre a través de la mediación.

Estas sesiones son las necesarias para afrontar los contenidos y objetivos propuestos, los cuales serán llevados a cabo a través de actividades cooperativas en grupo, fomentando y potenciando habilidades comunicacionales en base a los valores clave de la cultura de paz: La no violencia, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, el respeto a la diversidad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

Las dos primeras sesiones en septiembre van a ir enfocadas a construir un vínculo grupal entre los alumnos a través de la confianza que se irá generando entre ellos. La sesión comenzará con una parte de teoría y a continuación, una de las actividades que se realizará se enfocará en la presentación propia de los alumnos a los demás compañeros, dando a conocer sus gustos, hobbies en su tiempo libre o alguna anécdota destacado. Así, contribuir a construir una mejora de la convivencia.

En las próximas dos sesiones de octubre se va a dar a conocer el programa propuesto. Se incidirá en el concepto de acoso escolar o bullying; su significado, sus límites, causas y consecuencias que nos afectan en nuestro día a día.

Por ello, se comenzará explicando: ¿Qué es un conflicto escolar?; así diferenciar y observar similitudes entre los conceptos plasmados realmente, en relación con el bullying.

CONFLICTO ESCOLAR	BULLYING
Conducta accidental.	Conducta intencional.
Su objetivo no es dañar..	Sus objetivos principales son provocar daño y ganar control sobre la otra persona, a través de la agresión física o verbal.



Conflicto entre iguales.	Es necesario implementar una estrategia específica y profunda.
No existe un patrón de agresión actores.	Cuando no se llega a una solución tiene efectos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bajo rendimiento académico.</li> <li>✓ Baja autoestima.</li> <li>✓ Deserción escolar.</li> <li>✓ Ideas suicidas.</li> </ul>
Cuando se soluciona adecuadamente, deja un aprendizaje positivo.	Tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo.
Se maneja siguiendo los pasos de solución de conflictos.	Abuso de poder del agresor sobre la víctima indefensa.

En las dos sesiones de noviembre se introducirá el concepto de mediación. Donde se realizará una sesión teórica en la que se explica el concepto como herramienta eficaz a la hora de prevenir el bullying, ya que nos ayuda a gestionar los conflictos y enfrentarnos a él. Para ello, se pretende en un principio fomentar y potenciar las habilidades comunicativas, que conlleva aumentar la autoestima y fomentar las relaciones interpersonales de forma participativa y cooperativa, con ayuda de actividades.

En el mes de enero, se procederá a realizar la selección de mediadores. En grupos de 4 deberá cada uno de ellos elegir a las dos personas que reúnen las aptitudes y características necesarias para formarse como mediadores:

- ✓ Potencial de liderazgo, ya sea positivo o negativo.
- ✓ Ser respetado/a por sus compañeros/as e inspirar confianza.
- ✓ Tener el deseo de ayudar a otros/as alumnos/as.
- ✓ Tener facilidad de palabra.
- ✓ Ser paciente y mantener la calma.
- ✓ Tener sentido del humor.
- ✓ Tener iniciativa
- ✓ Estar dispuesto a comprometerse.

Junto al objetivo primordial de crear expertos en mediación. Los mediadores trabajarán por parejas, ya que ayuda a un mayor control del proceso, dota de tranquilidad a los mediadores y facilita captar percepciones distintas del conflicto y del proceso, para finalmente llegar a encontrar una solución.

Para facilitar su elección, en el grupo de cuatro se formulan estas dos preguntas mutuamente:

- ✓ ¿Por qué/para qué quieres ser mediador?
- ✓ ¿Por qué consideras que podrías hacerlo bien?

A posteriori llegar a conclusiones de qué dos alumnos son los adecuados para adquirir el protagonismo de mediadores en el proceso. También se trabajará el rol del mediador, sus principales funciones y conocer las condiciones que se tienen que dar para que se lleve a cabo un proceso de mediación escolar.

En febrero, se procede a la práctica. Mantendremos los grupos de 4, y el objetivo será imaginar diferentes soluciones creativas a conflictos que puedan surgir durante el curso entre compañeros de clase. Así como, imaginar soluciones a los conflictos que tengan en cuenta las necesidades de ambas partes.

Finalmente, en marzo se ponen en práctica todas las habilidades y estrategias trabajadas a lo largo de los dos trimestres, creando un clima de empatía y concienciar sobre la cooperación como alternativa a los conflictos. Siendo la mediación la herramienta eficaz para gestionar cualquier conflicto que se pueda ocasionar en un ambiente educativo.

Por otro lado, se realizan 4 talleres para padres en los dos trimestres, uno cada sábado. Los talleres tienen su parte teórica y también actividades prácticas de sensibilización e información. En ellos, se trabajan conceptos como el conflicto, el bullying y la mediación. Como hacer frente a la situación si su hijo/a es víctima de bullying y cómo prevenirlo. También, hacer entender que son un modelo para sus hijos/as, y que son ellos desde un principio quienes tienen que cuidar modales, trabajar habilidades para hacer frente a la vida y transmitir una digna educación repleta de valores.

En el comienzo del primer taller, se entregará un tríptico informativo realizado por el departamento de orientación del centro educativo, contiene datos de interés acerca del bullying.

*\* Ver anexo I: Tríptico informativo "Prevención del bullying" (pág 50).*

## 6.8 Actividades

Se exponen cuatro de las actividades que se llevarán a cabo en el programa propuesto:

### Actividad 1: “LA BÚSQUEDA DEL TESORO”

Propósitos:

- Favorecer que los alumnos interactúen con otros.
- Promover un mayor conocimiento e integración de las relaciones grupo-clase.

Recursos:

- Papel y lápiz.
- Ficha A.

Tiempo estimado:

- 40 minutos.

Desarrollo:

- Explicar en qué consiste en una actividad para la integración y conocer mejor a los demás.
- Repartir la hoja que aparece a continuación y dar la consigna: Deben caminar para encontrar a un compañero, diferente cada vez, que cumpla con lo indicado en cada punto; cuando lo encuentren, escribirán su nombre.
- Reunir al grupo y conseguir un círculo grupal. A medida que cada alumno hable relatando lo puesto en su hoja, establecer un contacto visual, mostrar atención y agradecer su intervención.
- Comenzar una puesta en común relevando los puntos que han escrito.
- Continuar a partir de las siguientes preguntas, dando la palabra a dos o tres participantes diferentes:
  - ¿Con quiénes descubrieron que tenían algo en común? ¿Qué tienen en común?
  - ¿Qué aprendieron de sus compañeros/as que no supieran antes?
  - ¿Les resultó fácil o difícil hablar de sentimientos? ¿Qué sentimientos comparten con otros compañeros?
- Finalmente, relevar si hubo algún punto que no pudo ser completado.

Tomado de “Programa Nacional de mediación escolar. Actividades para el aula” de “Cristina Fernández de Kirchner”.

\* Ver anexo II: Ficha actividad A “La Búsqueda del tesoro” (pág 52)

## Actividad 2: “DIFERENCIA ENTRE CONFLICTO Y BULLYING”

### Propósitos:

- Relevar y compartir representaciones sobre el conflicto.
- Promover la exploración y la reflexión sobre ideas, sentimientos y sensaciones asociadas al conflicto.
- Presentar una definición de conflicto y de bullying, marcando las diferencias y similitudes encontradas entre ambos conceptos.

### Recursos:

- Papel y lápiz.
- Ficha B.

### Tiempo estimado:

- 90 minutos

### Desarrollo:

- Primera Parte:
  - Los alumnos/as agrupados en 4, tratarán de definir el concepto de “conflicto” a través de una comparación:  
*Un conflicto es como... porque...*
  - Realizar una puesta en común observando las comparaciones de cada grupo.
  - Pedir a los alumnos/as que de forma individual anoten todas las palabras que asocien con el término “conflicto”.
  - A continuación, agrupados en 4, clasificar las palabras en: Negativas, positivas y neutras.
  - Agrupados en 4, anotar dos ejemplos de situaciones típicas de conflicto en la escuela, en casa y en otros lugares.
- Segunda Parte:
  - Una vez asimilado el concepto de conflicto, introducir el concepto de bullying.
  - Que cada uno escriba una definición efectuada por ellos destacando palabras clave que lo determinan.

- Puesta en común de las diferentes definiciones que se han generado en clase.
- En grupos de 4, realizar una tabla en la que se mencionen características que diferencian al conflicto del bullying.

\* Ver anexo III: *Ficha actividad B “Diferencias conflicto y bullying”* (pág 52)

### **Actividad 3: “Heridas de autoestima”**

Propósitos:

- Que los alumnos y alumnas se den cuenta cómo las expresiones verbales afectan a nuestra autoestima.
- Que desarrollen la capacidad de expresar quejas sin dañar a otros.

Recursos:

- Papel y lápiz
- Ficha C

Tiempo estimado:

- 55 minutos

Desarrollo:

➤ Comentar sobre la actitud y modo que adoptamos cuando queremos reprochar a alguien porque ha hecho algo que no nos ha gustado. Hacer ver que hay muchas formas de llamar la atención, y no es lo mismo hacerlo de una manera u otra. Una palabra puede hacer mucho daño si se dice con mal tono. Muchos recordamos algo que nos hizo sentir mal y no sólo por lo que nos dijeron sino por el tono de voz empleado.

➤ Recordar cosas que les hayan dicho y por las que se sintieron mal.

➤ Dividir la pizarra por la mitad. En una escribir las frases que van diciendo mientras explican brevemente la situación y cómo se sintieron cuando les hablaron de esa forma.

➤ Pedirles que piensen otras formas de decir lo mismo, pero sin herir a los demás. Teniendo en cuenta cuatro condiciones:

- ✓ Ser sinceros.
- ✓ Dejar claro cuál es el problema.
- ✓ Indicar a la otra persona lo que debe hacer para solucionarlo.
- ✓ Nunca usar insultos o calificativos que ofendan.

➤ Escribir estas nuevas formas en el lado derecho de la pizarra, junto a cada mensaje incorrecto.

➤ Dos voluntarios/as dramatizan la primera situación de la ficha “C”, en la que el dueño del libro pide a la otra persona con malos modales y luego la situación donde lo hace correctamente.

➤ Repartir la ficha “D” para que la desarrollen.

Tomado de “Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar” de “J.A Binaburro Iturbide y Beatriz Muñoz Maya”.

\* Ver anexo IV: Ficha actividad C Y D “Heridas de autoestima” (pág 53).

#### **Actividad 4: “Te quería preguntar...”**

Propósitos:

- Comprender la utilidad del uso de las preguntas para mediar en un conflicto.
- Practicar el uso de los distintos tipos de preguntas.

Recursos:

- Papel y lápiz.

Tiempo estimado:

- 30 minutos

Desarrollo:

- El profesional, comenzará conversando con los participantes sobre la importancia y utilidad de las preguntas para:
  - Obtener información sobre la situación.
  - Conocer los intereses, necesidades y expectativas del otro.
  - Comprender cuáles son los sentimientos y cómo influyen.
- Por otro lado, explicar la clasificación de las preguntas (abiertas y cerradas).
- El profesional pedirá a los alumnos que en grupos de 4 completen cada pregunta facilitada en la ficha E, con diez finales y una respuesta para cada uno de ellos.
- Una puesta en común de las diferentes preguntas y respuestas dadas por los grupos. El profesional deberá focalizar la atención sobre la diversidad de información que se puede obtener a partir de una pregunta abierta.

- Por otro lado, para poner en práctica realizarán un juego en el que, por grupos, divididos en dos, deberán adivinar el personaje elegido por un miembro del grupo únicamente formulando preguntas cerradas.

Adaptado de Torrego (2000:78).

*\* Ver anexo V: Ficha actividad E “Te quería preguntar...” (pág 54).*

## **6.9 Evaluación**

La evaluación se realizará una vez finalizadas las sesiones y talleres en los dos trimestres. Será un aspecto que destacar para su mejora y sostenibilidad en el tiempo. Gracias a la evaluación permitirá tomar mejores decisiones o reajustar nuevos aspectos del programa propuestos que no lleguen a ejecutarse debidamente.

La evaluación se ajustará a los objetivos y contenidos propuestos que se han llevado a cabo. Por ello, se conocerán las distintas opiniones de los alumnos/as y padres, sus valoraciones y propuestas de mejora y cambio para implementar a posteriori.

Por otro lado, el departamento de orientación y los docentes, quienes han impartido las sesiones y talleres, realizará durante ellas una observación directa de seguimiento; en la que se analizará el clima de trabajo percibido en el aula y si se presenta una mejora progresiva conforme avanzan las sesiones.

## **7. CONCLUSIONES**

Una vez elaborado el trabajo de final de grado concluimos que el concepto de conflicto siempre ha estado presente en el ámbito escolar, con mayor frecuencia entre alumnos. Cada vez se despierta en edades más tempranas siendo su evolución creciente, y esto conlleva a desencadenar conductas agresivas que tarde o temprano pueden florecer, si no se solucionan a tiempo.

En primer lugar, tras el estudio de los conceptos de bullying y mediación estudiados, y posteriormente plasmados en la propuesta de programa de intervención y prevención. Podemos llegar a la conclusión que es necesario inculcar en edad temprana a niños/as una serie de valores de convivencia, habilidades sociales y cognitivas que deberán trabajar de continuo para conseguir a través de la mediación poder gestionar los conflictos de una forma constructiva, creativa y no violenta, en distintos ámbitos de las relaciones sociales. Sin llegar a desencadenar otro tipo de conductas extremas.

En segundo lugar, se ha pensado que el programa de prevención e intervención del bullying propuesto se aplique tanto a alumnos implicados como a los familiares para que pueda actuar en el exterior. Puesto que la relación paterno-filial del niño/a es determinante en el momento de crecimiento y desarrollo del menor, donde aparecen los primeros afectos y vínculos. Siendo la familia y el centro escolar los principales agentes socializadores y educativos de nuestra sociedad infantil.

En tercer lugar, pienso que este trabajo de final de grado es una propuesta de un programa realista. Cuenta con diferentes actividades interpersonales de autoprotección y seguridad personal que trabajan la convivencia del aula, la prevención y detección de acoso escolar con la clave de la mediación, a través de sesiones teóricas, prácticas y talleres para padres, el cual podría llevarse a cabo en cualquier centro educativo. También considero que, a través de él, con el uso de la mediación entre alumnos/as para resolver los conflictos que puedan surgir en el aula, puede favorecer a una mejora de las relaciones entre los alumnos/as y a saber gestionar sus sentimientos y emociones. Finalmente, dejamos por concluido que el objetivo primordial será el bienestar de los alumnos/as, que sean ellos quienes a través de la mediación llevarán a cabo la gestión de conflictos, gracias a las herramientas y habilidades facilitadas, así prevenir el bullying y poder afrontar cualquier problema futuro que esté por venir.



## **8. BIBLIOGRAFÍA**

AGUIRRE, A, 2005. *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*, Barcelona.

BALTAR, M.J, 2011. *Metodologías Participativas y Facilitación de Procesos*.

DÍAZ- AGUADO, M. J, 2006. *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. Madrid: Pearson-educación, Prentice-Hall.

DÍAZ- AGUADO, M.J, 2005. *Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla*. Revista Iberoamericana.

FERNANDEZ, I, 2001. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*, Madrid.

GARAIGORDOBIL, M, 2011. Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*.

TORREGO, J.C, 2007. *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual*

TORREGO, J.C, 2007. *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid: NARCEA, S.A.

### **Webgrafía**

IBARRA, L, 2007. *Los conflictos escolares: un problema de todos*. Psicología online. Disponible en: [http://www.psicologiaonline.com/articulos/2007/conflictos\\_escolares.Shtml](http://www.psicologiaonline.com/articulos/2007/conflictos_escolares.Shtml).

Instituto Andaluz de mediación, 2014. *Características del mediador escolar. Resolución de conflictos a través de la mediación*. Disponible en: <http://institutoandaluzdemediacion.es/caracteristicas-del-mediador-escolar/>

MESTRES, L, 2009. *La mediación educativa como herramienta para mejorar la convivencia*. Educaweb. Disponible en: <http://www.educaweb.com>

MOLL, S, 2013. *10 Cualidades que debe de tener un mediador*. Resolución de conflictos. Disponible en: <http://justificaturespuesta.com/10-cualidades-que-debe-tener-un-mediador-escolar/>.

Psico-Salud, 2012. Bullying y Cyberbullying: ¿A qué nos referimos?. Centro de asistencia psicológica. Recuperado de: <http://www.psicosaludtenerife.com/bullying-y-ciberbullying-i-a-que-nos-referimos/>

VV.AA, 1997. *La nostra diversitat creativa (informe de la comisi3n Mundial sobre Cultura y Desarrollo presidida por Javier P3rez de Cu3llar*, Barcelona.

Zero Acoso, 2015. Jokin Z. Primer caso de suicidio por acoso escolar en Espa3a (2014, Pa3s Vasco).

## 9. ANEXOS

### Anexo I: Tríptico informativo "Prevención del bullying"

#### ¿ SABES QUE ES EL BULLYING?

Es violencia escolar referida al acoso, hostigamiento e intimidación que puede ser física, psicológica, verbal o socialmente entre pares o iguales, es decir entre alumnos



Hacer sentir a otros inferiores no es algo grande, es lo más bajo que se puede hacer.

#### ¿QUÉ PUEDES HACER SI SUFRES ACOSO ESCOLAR?



#### NO ESTÁS SOLO, NI SOLA!

- Tú no tienes la culpa de lo que estás pasando.
- Pregúntate como te está afectando.
- Pide ayuda y cuéntaselo a alguien que te entienda (familia, amistades, profesorado... etc).

☎ Contra el acoso escolar: 900 018 018.

☎ Centro educativo: 100 001 001

## PREVENCIÓN DEL BULLYING

*" Si no hay héroes que te salven, te tienes que convertir en héroe "*



**Haz la diferencia!  
Necesitamos Voluntarios!**

**Yo Digo  
NO AL BULLYING**



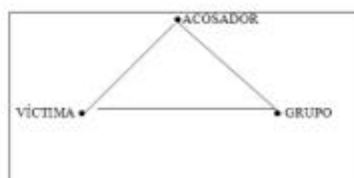
" NADIE TE PUEDE HACER SENTIR INFERIOR SIN TU CONSENTIMIENTO "

## CARACTERÍSTICAS DEL BULLYING

- > Es un comportamiento agresivo.
- > Es una conducta que se repite con constancia.
- > La relación entre víctima y agresor presenta un desequilibrio de poder.
- > Los alumnos que sufren bullying presentan desventajas, ya sean físicas o biológicas, se sienten culpables de la situación.
- > Se mantiene por mucho tiempo debido a que las personas que rodean la violencia no denuncian.

## ¿QUIÉNES PARTICIPAN?

- > **AGRESOR:** Quien ejerce la violencia.
- > **VÍCTIMA:** Quien sufre la violencia.
- > **OBSERVADORES:** Son los testigos, pueden ser activos (participan verbalmente estimulando la agresión), o bien pasivos (espectadores).



## ¿ QUÉ DEBEMOS HACER PARA PREVENIRLO?

- > Fomenta en tus hijos/as valores como la responsabilidad, solidaridad y trabajo en equipo.
- > Fomenta el diálogo y las demostraciones afectivas en los miembros de la familia.
- > Enseña a tus hijos a controlar las emociones e impulsos.
- > Determina límites y disciplina en el manejo de su conducta.
- > Relaciónate y conoce al entorno de amistades de tu hijo.



**Anexo II: Ficha Actividad A “La búsqueda del tesoro”**

ENCUENTRA A ALGUIEN QUE...	SU NOMBRE ES...
Le guste mucho cantar...	
Toque un instrumento musical (¿Cuál es?)	
Se haya sentido orgulloso/a últimamente (¿Por qué?)	
Le guste caminar descalzo...	
Hable otros idiomas (¿Cuál?)	
Le gusten los animales	
Se haya enfadado hace poco (¿Por qué?)	
Ayudó a alguien	
Se haya alegrado últimamente (¿Por qué?)	
Sepa contar chistes (Que te cuente uno)	
Haya aprendido algo nuevo hace poco (¿Qué aprendió?)	

*Elaboración propia.*

**Anexo III: Ficha Actividad B “Diferencias Conflicto y bullying”.**

CARACTERÍSTICAS CONFLICTO	CARACTERÍSTICAS BULLYING

*Elaboración propia.*

## Anexo IV: Ficha Actividad C y D “Heridas de autoestima”

### • Ficha C: Dramatización.

«Buenos y malos modales»

Para dramatizar estos casos, pensar en situaciones en que pueden suceder y hacerlo siguiendo estas pautas:

- ✓ Breve descripción de la situación en que se produce el diálogo.
- ✓ Expresión incorrecta de reclamo.
- ✓ El interlocutor verbaliza los sentimientos que estas palabras le producen.
- ✓ Respuesta incorrecta del interlocutor.
- ✓ Breve pausa.
- ✓ Expresión correcta de reclamo.
- ✓ El interlocutor verbaliza los sentimientos que estas palabras le producen.
- ✓ Respuesta correcta del interlocutor.

<b>Caso 1:</b>
Incorrecto: «¡No hables así a tu hermano! ¡Eres antipático y maleducado!»
Correcto: «No tienes por qué hablar a tu hermano de esa forma. Seguramente que a ti tampoco te gusta que te traten así. Si tienes que decirle algo hazlo de buenas maneras.»
<b>Caso 2:</b>
Incorrecto: «¡Otra vez lo estropeaste todo! ¡Eres un descuidado y un tonto!»
Correcto: «Ha caído pintura al suelo. Por favor, limpia y procura tener más cuidado.»
<b>Caso 3:</b>
Incorrecto: «¡Mira qué notas has sacado! Pareces tonto.»
Correcto: «Tus notas no son buenas y creo que puedes hacerlo mejor. Debes esforzarte más.»
<b>Caso 4:</b>
Incorrecto: «Te he dicho veinte veces que te vayas a dormir». ¡Todos los días es lo mismo! ¡Mañana estás castigado sin salir!».
Correcto: «Te he dicho varias veces que te vayas a dormir. Me gusta que duermas lo suficiente para que mañana no tengas sueño en el colegio: Si no haces caso tendré que castigarte y no quiero hacerlo.»

- **Ficha D**

A desarrollar por el alumnado:

- Recuerda y escribe una frase que te dijeron y que te hizo sentirte mal por la forma como fue dicha.

- Describe brevemente la situación en que te dijeron esa frase.

- ¿Cómo te sentiste?

- Escribe cómo pudo haberte dicho lo mismo esa persona, sin hacerte sentir mal.

**Anexo V: Ficha Actividad E “Te quería preguntar...”**

- |                                   |
|-----------------------------------|
| ➤ ¿Podrías decir más acerca de... |
| ➤ ¿Cómo crees que...              |
| ➤ ¿Qué sucedió cuando...          |
| ➤ ¿Qué necesitas para...          |