

## **TREBALL DE FI DE MÀSTER**

### **Màster Universitari de Psicopedagogia**

**Curs acadèmic 2017-18**

## **Programa de mediació escolar per a les aules d'Educació Primària com a prevenció de l'assetjament entre iguals**

Realitzat per Marta Argila

Tutoritzat / Dirigit per Ingrid Sala

18 de maig de 2018

Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport

c. Císter 34

08022 Barcelona

[www.blanquerna.edu](http://www.blanquerna.edu)

## RESUM

L'assetjament entre iguals és un fet que porta molt de temps produint-se a les aules d'arreu del món i que avui dia ha esdevingut tot un repte educatiu i un fenomen internacional. Davant d'aquesta realitat, resulta necessari desenvolupar en els centres propostes que promoguin una cultura de pau i de convivència positiva que actuï com a prevenció d'aquest assetjament. Per això, l'objectiu del present estudi era fer una detecció de necessitats que permetés evidenciar quines mesures de prevenció de l'assetjament es porten a terme en una escola concertada de Barcelona, per poder després elaborar un programa de mediació que capacités l'alumnat en la resolució de conflictes. Per a poder-ho fer, es va passar un qüestionari als mestres d'Educació Primària i es va fer una entrevista a la Cap del Departament d'Orientació i a la Cap d'Estudis de la mateixa etapa amb indicadors importants per a la prevenció de la violència en els centres educatius. Els resultats obtinguts en ambdós instruments mostren que l'estructura organitzativa, el currículum, el context socioeconòmic i els recursos del centre no acaben d'afavorir la lluita contra l'assetjament. Per tant, per a donar resposta a aquests resultats, s'ha elaborat el programa "Mediació: passem d'un problema a una solució" amb la finalitat de formar l'alumnat amb les habilitats pròpies de la cultura de la mediació. Prevenint, d'aquesta manera, l'aparició de possibles casos d'assetjament a través de treballar la cooperació, l'assertivitat, l'empatia, les emocions, el respecte i la resolució pacífica de conflictes.

**Paraules clau:** resolució de conflictes, prevenció, Educació Primària, bullying, mediació.

## **ABSTRACT**

Harassment between peers is a fact that has long been taking place in classrooms around the world and that nowadays has become an educational challenge and an international phenomenon. Given this reality, it is necessary to develop proposals on schools to promote a culture of peace and positive coexistence that acts as a prevention of this harassment. For this reason, the objective of the present study was to detect needs that would allow to show what measures of prevention of harassment are carried out in a state-subsidized school of Barcelona, in order to be able to prepare a mediation program that trained students in the resolution of conflicts. In order to do so, a questionnaire was passed to the Elementary School teachers and an interview was made to the Head of the Department of Orientation and the Head of Studies of the same stage with important indicators for the prevention of violence in schools. The results obtained in both cases show that the organizational structure, the curriculum, the socioeconomic context and the resources of the school do not favor the fight against harassment. Therefore, in order to give response to these results, the program "Mediation: transition from a problem to a solution" has been created to train students with the abilities of the culture of mediation. Preventing, in this way, the appearance of possible cases of harassment through working on cooperation, assertiveness, empathy, emotions, respect and the peaceful resolution of conflicts.

**Keywords:** conflict resolution, prevention, Elementary School, bullying, mediation.

## Introducció

El present article exposa un programa de mediació per a l'etapa d'Educació Primària amb la finalitat d'ajudar a la construcció d'una convivència escolar positiva que actuï com a prevenció de l'assetjament escolar o *bullying*.

En les darreres dues dècades el *bullying* ha estat objecte de recerca i intervenció arreu del món, esdevenint un fenomen internacional (Smith, Ananiadou & Cowie, 2003). Segons l'Organització de les Nacions Unides per a l'Educació, la Ciència i la Cultura (UNESCO) l'assetjament escolar és una realitat que impedeix cada dia a milions d'estudiants el dret humà fonamental a l'educació. Es calcula que hi ha al voltant de 246 milions d'alumnes que podrien ser víctimes de casos de violència a l'escola. Per tant, la intimidació, l'abús, l'assetjament i l'exclusió social entre companys i companyes és un fet que ja porta anys repetint-se a les escoles i que en l'actualitat s'ha convertit en tot un repte educatiu. Actualment, segons la Fundació *Save The Children* (2016), en el seu informe «*Yo a eso no juego. Bullying y ciberbullying en la infancia*», Múrcia, Catalunya i les Illes Balears són les Comunitats Autònomes on més estudiants reconeixen haver assetjat o ciberassetjat a algú. Segons dades recollides per aquesta mateixa fundació el curs 2012-2013 (vegeu taula 1) hi ha 16.242 estudiants a Catalunya víctimes de *bullying* i 12.494 de ciberbullying. Tanmateix, segons la *Fundación Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR)* l'any 2015 els casos atesos d'assetjament escolar es van veure incrementats un 75% respecte els anys anteriors.

El Departament d'Ensenyament (2017) afirma que:

*«Les conductes d'agressió directa ja es comencen a observar a l'educació infantil, mentre que les formes indirectes no s'acaben de desenvolupar fins el cicle mitjà d'educació primària, ja que requereixen el domini de certes habilitats socials. A partir d'aquestes edats, les conductes d'assetjament entre iguals es comencen a fer més evidents i assoleixen un punt màxim entre el darrer nivell de Primària i el primer cicle d'ESO.»*  
(Departament d'Ensenyament, 2017, p.1).

Les conductes d'agressió directa són més evidents i per tant, més fàcils de detectar i intervenir per part de l'adult. En canvi, a l'Educació Primària, comencen les formes indirectes d'assetjament que passen més desapercubudes en les quals no s'hi acostuma a intervenir per la no detecció. Per aquest motiu, la present recerca busca actuar en aquesta etapa educativa amb la finalitat de prevenir qualsevol tipus de

conducta agressiva que pugui acabar esdevenint un cas d'assetjament. Tot això es pretén dur a terme mitjançant la implementació d'un programa de mediació entre iguals que contribueixi a la construcció d'una cohesió social i convivència positiva.

**Taula 1**

**Nombre estimat d'adolescents víctimes i agressores d'assetjament, ciberassetjament o ambdós curs 2012-2013**

	Víctima			Agressor		
	Assetjament	Ciberassetjament	Ambdós	Assetjament	Ciberassetjament	Ambdós
Espanya	110.837	82.234	44.096	64.357	39.329	19.069
Andalusia	34.052	29.028	16.808	17.254	11.164	6.112
Aragó	2.432	1.590	966	1.304	873	311
Astúries	1.660	891	277	717	506	222
Canàries	5.284	4.317	2.162	2.858	1.804	865
Cantàbria	869	597	388	608	415	207
Castella-Lleó	3.909	2.877	1.435	2.987	1.412	813
Castella-La Manxa	5.674	3.404	1.913	3.137	2.199	975
Catalunya	16.242	12.494	5.924	12.070	8.032	4.121
Ceuta	254	111	65	175	79	32
Madrid	10.169	7.193	3.254	4.671	3.845	1.627
Comunitat Valenciana	9.926	7.196	4.236	8.437	2.482	1.495
Extremadura	2.988	1.530	849	841	818	392
Galícia	6.526	2.988	1.698	2.229	1.159	451
Illes Balears	1.953	1.828	1.024	1.679	1.002	470
La Rioja	574	416	228	315	166	78
Melilla	432	310	170	156	165	78

*Nota:* adaptat de "Yo a eso no juego: bullying y cyberbullying en la infancia" per Save the Children, 2016, p. 2.

La mediació és i ha estat sempre una manera de resoldre els conflictes (Boqué, 2002). Malgrat això, no va ser fins l'any 1984 que la mediació es va concretar a l'àmbit escolar amb l'associació NAME (Name Association for Mediation in Education). NAME va sorgir d'un grup d'educadors i mediadors comunitaris que van decidir compartir les seves experiències amb els programes de Resolució de Conflictes Escolars (Sánchez, 2014). Després d'això, als Estats Units a l'any 2003 van superar els 200 programes de mediació dels sis que es van implantar inicialment i, a partir d'aquí, es va anar estenent arreu del món. Sánchez (2014) afirma que a Espanya la mediació escolar es va iniciar l'any 1993 al País Basc amb la proposta realitzada pel Centre d'Investigacions per la Pau de Guernika Gogoratz i després l'any 1996 a Catalunya. Per tant, ambdues comunitats autònomes van ser les pioneres en el desenvolupament de programes de mediació a centres educatius. L'any 1997 es va impartir el primer curs a Madrid de formació de professorat per a començar a divulgar i donar a conèixer els beneficis d'aquestes tècniques (Torrego, 2000).

La mediació es pot definir com a un mètode de resolució de conflictes en el qual ambdues parts enfrontades recorren de manera voluntària a una tercera persona imparcial, el mediador, per a arribar a un acord satisfactori. La mediació consta d'una negociació cooperativa en la qual es busca una solució on les dues parts implicades guanyin o obtinguin algun benefici, i no només una d'elles. És per això que es

considera una via no competitiva perquè evita la posició antagonica de guanyador i perdedor (Torrego, 2000). Hendry (2010) també defineix la mediació com a:

*«Way of resolving disputes or conflict by helping those involved to come to an agreement or, at least to a better understanding of each other. Parties in conflict or dispute need to agree to take part and no aspect of any agreed outcome is predetermined. The parties are treated as equals and they decide the terms of the agreement, not the mediator. The mediator is both impartial and, within ethical boundaries, “morally neutral”; that is, does not speak or act as if one person is “in the right” or “in the wrong”.»* (Hendry, 2010, p.27).

D'aquesta manera, és important ressaltar la importància d'aquesta neutralitat que parlen el autors a l'hora de dur a terme aquest procés de mediació. Tot i això, Boqué (2002) posa èmfasi en la no existència d'una imparcialitat completa i, per tant, la persona que desenvolupi el paper de mediador haurà de treballar per a què el procés sigui equitatiu anant a favor d'ambdues parts. També cal emfatitzar que la tercera persona no està autoritzada a imposar un acord entre els implicats sinó que ha de vetllar per ajudar-los a trobar una solució mútuament satisfactòria del conflicte (McGillis, 1997).

La mediació es pot treballar actualment des de l'enfocament de tres escoles o models, aquestes són: l'escola tradicional-lineal de Harvard; l'escola circular-narrativa; i l'escola transformativa (Munné & Mac-Cragh, 2006). En relació a l'*escola tradicional-lineal de Harvard* té com a principal objectiu que ambdues parts arribin a un acord. Té el seu origen en el món del dret i de l'economia i els seus màxims representants són Fisher, Ury, Rafia i Antonio Vidal. Aquesta escola veu de manera negativa el conflicte i, per tant, és indispensable que desaparegui. Pel que fa a l'*escola circular-narrativa*, la seva principal finalitat és treballar la comunicació per a canviar el punt d'observació i així canviar la realitat. Té el seu origen en el món de la psicologia i el seus màxims representants són Sara Coob, Marinés Suares i Cristhian Chambert. Aquest model afirma que el conflicte és un procés mental amb un potencial de canvi a través d'un altre procés mental. Quant a l'*escola transformativa* té com a objectiu transformar el conflicte i les relacions així com també treballar les diferències. Té el seu origen en la sociologia i els seus representants són Folguer, Busch, Léderach i Sergi Farré. Aquesta escola veu el conflicte com a una oportunitat per a créixer i enriquir-se. Tanmateix, afirma que el conflicte no desapareix sinó que es transforma, ja que és inseparable de la societat.

La mediació ensenya habilitats als estudiants que els hi serviran al llarg de tota la seva vida. Tanmateix, permet a les escoles passar d'una disciplina més centrada en el càstig a ajudar els estudiants a aprendre del conflicte. Els programes de mediació escolar comparteixen un objectiu comú: mostrar a les persones que tenen moltes opcions, a part de la passivitat o agressió, per a enfrontar el conflicte (Wolowiec, 1994). Aquestes habilitats pròpies de la cultura de la mediació les autores Munné & Mac-Cragh (2006) les tradueixen en deu principis (vegeu taula 2). Els quatre primers principis fan referència a un treball personal, intransferible i individual on el subjecte ha de fer una introspecció i anàlisi de la seva responsabilitat. El mediador pot ajudar durant aquest procés però és només l'individu qui ho pot dur a terme. Els cinc principis següents, és a dir, del cinquè fins al novè, formen part d'un treball també personal però alhora estan dirigits a una mirada externa de manera que el subjecte ha d'identificar les pròpies preocupacions així com també empatitzar amb les de l'altre. Finalment, el darrer principi al·ludeix a un treball cap a l'exterior on es fomenti el respecte envers els altres i la comprensió dels valors i necessitats dels altres per molt diferents que siguin dels d'un mateix (Munné & Mac-Cragh, 2006).

## **Taula 2**

### ***Els deu principis de la cultura de la mediació***

- 
1. La humilitat d'admetre que moltes vegades es necessita ajuda externa per poder solucionar les pròpies dificultats.
  2. La responsabilització dels propis actes i de les seves conseqüències.
  3. La recerca dels propis desitjos, necessitats i valors. El respecte vers un mateix.
  4. El respecte vers els altres. La comprensió dels desitjos, les necessitats i els valors de l'altra persona.
  5. La necessitat que es respecti la privacitat en els moments difícils.
  6. El reconeixement dels moments de crisi i dels conflictes com quelcom inherent a la persona.
  7. La comprensió del patiment que produeixen els conflictes.
  8. La creença en les pròpies possibilitats i en les de l'altra persona.
  9. La potenciació de la creativitat sobre una base de realitat.
  10. La capacitat per aprendre dels moments crítics. L'aposta per un avenç que no sempre pot transcórrer a través d'un camí pla.

---

*Nota:* Adaptat de "Els 10 principis de la cultura de mediació" per M. Munné i P. Mac-Cragh, 2006, p.85.

Torrego (2000) subratlla la importància de quin procés s'ha de seguir per a dur a terme la mediació. L'autor afirma que aquesta mediació no es pot reduir a una resolució del conflicte de qualsevol manera ja que resulta essencial la manera d'afrontar-lo i resoldre'l. La mediació busca que hi hagi un apropament i una millora de

la relació entre les parts implicades. Per aquest motiu, Torrego (2000) proposa un seguit de fases (vegeu taula 3) que contribueixin a l'assoliment d'aquest objectiu.

### Taula 3

#### *Les fases d'un procés de mediació*

Fases	Objectius
1. <b>Premediació</b>	Crear condicions que facilitin l'accés a la mediació.
2. <b>Presentació i normes del joc</b>	Crear confiança en el procés.
3. <b>Explica'm</b>	Poder exposar la seva versió del conflicte i expressar els seus sentiments. Poder desfogar-se i sentir-se escoltats.
4. <b>Aclarir el problema</b>	Identificar en què consisteix el conflicte i consensuar els temes més importants per a les parts.
5. <b>Proposar solucions</b>	Tractar cada tema i buscar possibles vies per a arreglar-lo.
6. <b>Arribar a un acord</b>	Avaluar les propostes, avantatges i dificultats de cadascuna i arribar a un acord.

*Nota:* Adaptat de "Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores" per J.C. Torrego, 2000, p. 62.

La *premediació* és la fase prèvia a la mediació pròpiament dita on el mediador s'ha d'encarregar de fer les presentacions, escoltar ambdues parts per separat per conèixer cada versió i també explicar les normes i compromisos del procés. En aquest pas és indispensable que el mediador també determini si la mediació és apropiada per aquest cas, és a dir, si les dues parts estan disposades a realitzar-la. Un cop feta aquesta premediació, es passa a fer la *presentació i normes del joc*, és a dir, quines són les parts que hi intervenen i quin serà el procés a dur a terme. El mediador en aquesta fase s'ha d'encarregar de fer les presentacions personals; explicar els objectius i expectatives del procediment que es durà a terme; i recordar la importància de la confidencialitat i de la seva col·laboració, ja que és necessari que siguin honestos i sincers. Arribats a aquest punt, es procedeix a *explicar què ha passat*. L'actuació del mediador ha de contribuir a crear un ambient positiu i de confiança; s'ha d'animar a ambdues parts a què expliquin més, que es desfoguin; i ha d'escoltar de manera activa les preocupacions i sentiments de cada part sense valorar ni aconsellar ni tampoc definir què és veritat i què no ho és. Tot això contribuirà a generar pensament i a posar de manifest els temes importants del conflicte. Quan ja s'ha posat sobre la taula el conflicte, s'ha de buscar *aclarir el problema*, és a dir, definir en



quin punt s'està. En aquest moment el mediador ha d'aconseguir una versió consensuada de què ha passat i concretar els aspectes que puguin desbloquejar el conflicte i avançar cap a un acord. Posteriorment, es donarà pas a *proposar solucions* on el mediador explorarà el que cada part està disposada a fer i què li demana a l'altra. També requerirà que valorin totes les possibles solucions i que n'expressin la seva conformitat o no. Finalment, s'arribarà a la darrera fase on *s'arribarà a un acord* en el qual el mediador s'encarregarà d'ajudar a les parts implicades per tal de definir-lo de manera clara. Aquest acord haurà de tenir les característiques següents: senzill; realista; acceptat per ambdues parts; concret; avaluable; que contingui expectatives de millora de la relació; i ha d'estar escrit per tal de facilitar el seu seguiment (Torrego, 2000).

Torrego i Aguado (2006) proposen un seguit de fases (vegeu taula 4) a seguir per a la planificació i elaboració d'un pla de millora de la convivència que contribueixi a educar en la cultura de la pau. A continuació s'explicaran breument en què consisteixen cadascuna d'aquestes fases.

#### **Taula 4**

##### ***Fases per a l'elaboració d'un pla de millora de la convivència en els centres escolars***

---

Fase 1. El diagnòstic i la selecció de les àrees de millora.

Fase 2. La planificació.

Fase 3. L'execució i el seguiment de la feina planificada.

Fase 4. L'avaluació i les propostes de millora.

Fase 5. La institucionalització de la millora.

---

*Nota:* Adaptat de "Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos" per J.C. Torrego i J.C. Aguado, 2006, p. 56.

La primera fase proposada per Torrego i Aguado (2006) és de *diagnòstic i selecció de les àrees de millora*. Es basa en un procés d'autoavaluació que té com a principals finalitats seleccionar els punts forts i els àmbits que cal millorar. Els autors proposen una sèrie de qüestions que ajudarien a dur a terme aquest procés d'autoavaluació necessari en aquest primer pas per a l'elaboració d'un pla de millora de la convivència. Aquestes són, entre altres: quins són els principals conflictes de convivència del meu centre?; Quins són els procediments que s'empren per a la seva gestió?; Com s'impliquen els professors del meu centre en la convivència? I el personal no docent?; Quin és el paper que hauria de prendre l'alumnat? I les seves famílies?; etc. La segona fase és l'anomenada de *planificació* i consisteix a concretar i detallar els objectius generals i específics que es pretenen assolir amb l'elaboració d'aquest pla i en la planificació d'estratègies i activitats per a la millora de la convivència. La tercera fase és la d'*execució i seguiment de la feina planificada* i

implica la realització de les mesures que possibiliten el desenvolupament de tot el que s'ha programat en la fase anterior. Per a dur a terme adequadament aquest seguiment resulta indispensable anar obtenint regularment informació sobre com està anant aquest procés. La quarta fase és d'*avaluació i propostes de millora* i consisteix a valorar quina és la incidència de la millora de la convivència i de poder conèixer resultats visibles de les tasques que s'han anat portant a terme. La cinquena i darrera fase d'aquest procés d'elaboració d'un pla de millora per a la convivència és la seva *institucionalització*, és a dir, la seva incorporació al model educatiu i organitzatiu del centre.

Actualment, dins d'un centre educatiu hi ha diferents maneres de dur a terme un procés de mediació. Prada & López (2008) estableixen sis tipologies de mediació escolar: la mediació espontània; la mediació institucionalitzada; la comediació; la mediació externa; la mediació realitzada pels adults; i la mediació entre iguals. La *mediació espontània* té lloc quan una persona veu un conflicte i immediatament s'ofereix per a mediar i intervenir entre les dues parts. La *mediació institucionalitzada* és aquella que, quan hi hagut un problema, les persones involucrades de manera voluntària recorren al servei de mediació de què disposa el centre. Aleshores s'escullen els mediadors i s'intenta arribar a un consens per a solucionar la situació. La *comediació* conté aspectes de la mediació institucionalitzada esmentada amb anterioritat però les persones involucrades pertanyen a diferents col·lectius, és a dir, un professor i un alumne, un pare i un professor, etc. En canvi, la *mediació externa* consisteix a recórrer a una persona externa aliena al centre ja que aquest no disposa d'aquest servei. Quant a la *mediació realitzada per adults*, les persones adultes que formen part de la comunitat educativa s'encarreguen de formar-se en el tema de la mediació i s'encarreguen de solucionar els problemes de convivència que vagin apareixent a l'escola. Per últim, hi ha la *mediació entre iguals* en la qual una part de l'alumnat es forma en mediació per a resoldre conflictes i es responsabilitzen d'intentar-los resoldre a través del diàleg.

La mediació entre iguals és capacitar els estudiants a compartir la responsabilitat de crear un entorn escolar segur. Els mediadors ajuden els seus companys a resumir els punts principals de la seva disputa i a consensuar les possibles solucions. L'alumnat aprèn, d'aquesta manera, habilitats essencials com la intervenció i prevenció de conflictes. Per tant, els programes de mediació entre iguals ofereixen alternatives a la violència dotant els estudiants d'habilitats específiques de comunicació i resolució de conflictes que condueixen l'alumnat a un procés de pensament crític i d'autoregulació (Stomfay-Stitz, 1994). La mediació entre iguals pot

tenir efectes positius en la resolució de conflictes escolars i el clima escolar. Tot i això, l'èxit no és automàtic sinó que els seus beneficis poden dependre de com estigui planificat i de com es porti a terme el programa. Per a poder ser més efectiva la mediació entre iguals ha de ser un esforç col·lectiu. És a dir, els mestres, administradors i tot el personal de l'escola necessiten comprendre i recolzar els objectius i processos d'aquest programa. La mediació entre iguals ben formulada contribuirà a canviar la forma en la qual els alumnes afronten i resolen els conflictes (Peterson & Skiba, 2000).

### *Objectius*

Els objectius que orienten la present recerca són:

- 1) Analitzar els diferents àmbits de convivència d'una escola concertada de Barcelona per tal de poder fer una detecció de necessitats que permeti situar en quin punt es troba respecte a la prevenció de l'assetjament escolar.
  
- 2) Elaborar un programa de mediació entre iguals que capaciti als estudiants per saber resoldre autònomament i pacíficament els conflictes que apareguin en el dia a dia a l'escola prevenint, d'aquesta manera, l'aparició de casos d'assetjament.

## **Mètode**

### *Participants*

El context on s'ha desenvolupat aquesta investigació és un centre educatiu concertat situat al barri de Pedralbes de la ciutat de Barcelona amb un nivell socioeconòmic predominantment mitjà-alt. Era una escola de quatre línies amb una oferta educativa que comprenia dels dos fins als divuit anys i que comptava amb un total aproximat de 1400 alumnes i amb un equip humà format al voltant de 100 professionals.

Per a detectar les necessitats del centre en relació als diferents àmbits de convivència de la comunitat educativa, la mostra d'estudi ha estat destinada a tot l'equip docent de l'etapa d'Educació Primària, el qual estava format per 38 mestres. D'aquests mestres 34 eren dones i 8 eren homes i les seves edats oscil·laven entre els 28 i 60 anys, la mitjana és  $M=44$  i la desviació típica  $DT=22,63$ . Tanmateix, ha participat en aquesta mostra la psicopedagoga i la cap d'estudis d'aquesta mateixa etapa. S'ha escollit aquest col·lectiu per a fer el mostreig perquè el programa de mediació elaborat anava dirigit a l'alumnat d'aquesta franja d'edat.

### *Instruments*

Els instruments que s'han emprat per a la detecció de les necessitats del centre destinatari d'aquesta recerca en relació a la prevenció de l'assetjament entre iguals han estat adaptats d'Avilés (2015). Concretament s'ha utilitzat un qüestionari dirigit al cos de mestres d'Educació Primària (vegeu annex 1) i una entrevista amb la Cap d'Estudis d'aquesta mateixa etapa i una altra amb la Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica (vegeu annex 2). Per elaborar aquests instruments s'han recollit els ítems de l'autor que s'han considerat més rellevants per a la investigació amb la finalitat d'analitzar els diferents àmbits de convivència en la comunitat educativa. Tot això amb la finalitat d'obtenir referències base que permetin situar la seva posició respecte a indicadors importants per a la prevenció de l'assetjament escolar.

Quant al qüestionari, tal i com s'ha comentat anteriorment, els seus destinataris han estat els mestres de l'etapa d'Educació Primària, concretament, han participat 23 mestres. Aquest instrument ha estat dividit en set àrees diferents (Avilés, 2015) segons els àmbits de convivència objectes d'anàlisi. Aquestes set àrees són: (1) el sistema de relacions en la comunitat educativa que serveix com a model per a lluitar contra l'assetjament; (2) el currículum que s'imparteix a les classes i que afavoreix

positivament la lluita contra l'assetjament; (3) els espais del centre que condicionen positivament el treball contra l'assetjament; (4) el context socioeconòmic i cultural que condiciona positivament el treball contra l'assetjament; (5) la resposta que la comunitat educativa té preparada quan sorgeix l'assetjament; (6) els recursos disponibles que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament en el centre educatiu; i (7) l'estructura organitzativa que ajuda a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa. Cadascun d'aquests àmbits estan constituïts per un conjunt d'ítems dels quals els mestres han hagut d'escollir entre quatre opcions basades en l'escala de Likert: totalment en desacord; en desacord; d'acord; o totalment d'acord.

En relació a l'entrevista, ha estat realitzada a la Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica i també a la Cap d'Estudis d'Educació Primària. S'ha dut a terme amb la finalitat d'explorar els àmbits introduïts en el qüestionari per a l'equip docent de manera que poguessin aportar la seva visió com a professionals encarregades de gestionar els temes de resolució de conflictes. Tanmateix, per a contribuir també en aquesta detecció de necessitats del centre, s'ha demanat la seva opinió pel que fa a quines qüestions consideraven pertinents a abordar i com creien que hauria de ser aquest programa de mediació per a donar resposta a les necessitats de l'escola.

Els resultats d'aquests qüestionaris han contribuït a orientar la present recerca per a l'elaboració d'un programa de mediació que s'ajusti a les necessitats reals del centre educatiu a qui va destinat.

### *Procediment*

Per a la recollida de dades del qüestionari, per tal d'afavorir al màxim la participació dels participants, es va fer arribar via correu electrònic l'enllaç del formulari al cos de mestres de l'etapa d'Educació Primària, concretament a un total de 38 professionals. Amb la finalitat d'intentar obtenir una mostra significativa, es van deixar quinze dies per a poder respondre i es va remarcar en tot moment que les dades obtingudes a través d'aquest instrument eren completament confidencials i anònimes.

Paral·lelament a aquest procediment, es va dur a terme una entrevista amb la Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica, la qual va tenir una durada de 15 minuts. D'altra banda, l'entrevista amb la Cap d'Estudis de primària va tenir una durada de 30 minuts. Ambdues es van enregistrar per poder fer, posteriorment, una transcripció rigorosa per a extreure'n els resultats.

Per a l'anàlisi de dades de la present recerca, pel que fa al *qüestionari*, primerament s'han exposat els resultats de cada ítem dels set àmbits en els quals es pretenia fer una detecció de necessitats sobre la convivència en el centre educatiu. A continuació s'han englobat les dades de cada àmbit obtenint, d'aquesta manera, set resultats finals d'aquest instrument. Per a l'obtenció d'aquestes dades globals, en primer lloc, s'ha sumat la puntuació total de cada opció (totalment en desacord, en desacord, d'acord i totalment d'acord) de totes les preguntes del qüestionari. A partir d'aquí, amb la puntuació total, per àrees, s'ha sumat el total de cadascuna de les quatre opcions comentades anteriorment i s'ha calculat el seu corresponent percentatge. Posteriorment, després d'aquest pas, s'han sumat els percentatges obtinguts de les opcions de totalment en desacord i en desacord per una banda i els de totalment d'acord i d'acord per l'altra, amb la finalitat d'obtenir els resultats globals de tot el qüestionari de cada àrea d'una manera més general i visual.

En relació a l'*entrevista*, abans de dur-la a terme, es van establir un seguit de categories basades també en les set àrees establertes per Avilés (2015) sobre els àmbits de convivència. Un cop realitzades aquestes entrevistes i les seves corresponents transcripcions, seguint aquestes categories establertes prèviament, s'han anat extraient els resultats obtinguts de cada àrea. Per fer-ho, s'ha elaborat una matriu on constaven les diferents preguntes i les set categories basades en aquestes set àrees. En ella s'han anat col·locant a cada lloc corresponent les frases literals extretes de la transcripció d'ambdues entrevistes. Un cop fet aquest pas, s'ha elaborat una altra matriu de síntesi que contemplava els resultats ja finals de cada categoria a partir de la matriu anterior.

## Resultats

Havent passat el qüestionari al cos de mestres d'Educació Primària i havent entrevistat la cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica amb la finalitat de fer una detecció de necessitats en els diferents àmbits de convivència en una comunitat educativa i d'obtenir, per tant, uns indicadors importants en la construcció d'un programa de mediació escolar que previngués l'assetjament escolar, s'han obtingut els resultats següents.

Tant en el cas del qüestionari com de les entrevistes s'han analitzat els resultats tenint en compte les set àrees d'Avilés (2015) segons els diferents àmbits de convivència que esdevenen referències de base per a situar la comunitat educativa en el camí de la prevenció de l'assetjament escolar entre iguals.

### *Percepció del professorat*

Segons la *primera àrea sobre el sistema de relacions en la comunitat educativa que serveix com a model per a lluitar contra l'assetjament*, en general el professorat s'ha mostrat totalment d'acord o d'acord (86,9%) amb què es produeix entre l'alumnat una convivència normalitzada, sense problemes específics amb immigrants, alumnat amb necessitats educatives especials, alumnat amb dificultats acadèmiques, etc. També s'ha mostrat totalment d'acord o d'acord (73,9%) sobre que els estudiants del centre acostumen a parlar de les seves preocupacions i incerteses amb els seus pares i mares, sense tenir, doncs, massa barreres de comunicació amb ells. Tanmateix, el cos de mestres ha estat totalment d'acord o d'acord (91,3%) amb què acostumen a informar i consultar sempre als pares/mares sobre els problemes de violència o de maltractament cap als seus fills/es. Seguint amb l'àmbit familiar, segons els resultats obtinguts en el qüestionari, el professorat està d'acord o totalment d'acord (73,9%) que les famílies acostumen a recolzar al professorat i al centre i totalment en desacord o en desacord (56,5%) que s'impliquen a l'escola i participen en activitats de base. Finalment, per acabar amb aquesta part de relacions en la comunitat educativa, la majoria de mestres s'han mostrat totalment d'acord o d'acord (56,5%) sobre que es perceben relacions radicals de competitivitat entre l'alumnat però, tanmateix, també hi hagut una bona part de docents que s'ha manifestat en desacord o totalment en desacord (43,5%).

A la *segona àrea que tracta sobre el currículum que s'imparteix a les classes i que afavoreix positivament la lluita contra l'assetjament*, quasi tots els docents s'han manifestat totalment d'acord o d'acord (82,6%) amb què a classe s'acostuma a

debatre sobre els conflictes i com resoldre'ls, la violència i el maltractament. També s'han mostrat totalment d'acord o d'acord (78,3%) amb què s'hi tracten habitualment els problemes de convivència del grup i dels problemes entre el professorat i l'alumnat. Tanmateix, els docents han estat totalment d'acord o d'acord (78,3%) sobre que han adoptat metodologies d'aprenentatge cooperatiu per a treballar amb l'alumnat perquè pretenen així atendre millor les diferències de ritmes, capacitats, interessos i motivacions. Els resultats del qüestionari també confirmen que els mestres han estat totalment d'acord o d'acord (73,9%) de què a les classes hi ha un sistema de relacions democràtic quant a canals de comunicació; quant a expressió d'opinions en el grup (78,3%); quant a la presa de decisions (69,6%); i per a compartir les responsabilitats i les tasques (69,5%). A més, en general el professorat s'ha mostrat totalment d'acord o d'acord (65,2%) sobre que està habituat a tractar a les seves classes temes d'intimidació, conflictes i maltractament. Per contra, els mestres que han respost el qüestionari s'han mostrat totalment en desacord o en desacord (82,6%) sobre que es disposa d'un sistema d'ajuda entre iguals i també han estat en desacord o totalment en desacord (65,2%) sobre que els alumnes del centre estableixen de manera consensuada les normes de convivència i de funcionament a la seva pròpia aula. D'altra banda, s'han mostrat totalment d'acord o d'acord (60,8%) amb què a classe es treballa habitualment amb l'alumnat les habilitats de comunicació, promovent entre ells l'estil assertiu de relació interpersonal. Tot i això, els mestres han estat en desacord o totalment en desacord (69,5%) amb què es programen a les diferents àrees activitats d'aprenentatge relacionades amb persones afectades per problemes de convivència o violència.

En relació a la *tercera àrea* que es centra en *els espais del centre que condicionen positivament el treball contra l'assetjament*, els enquestats han estat totalment en desacord o en desacord (86,9%) sobre que l'escola és fàcil de supervisar i que no té espais excessivament amagats. A l'apartat que afirma que el centre posseeix un servei de consulta en casos de situacions conflictives hi hagut força controvèrsia ja que hi hagut un 47,8% de professors que han estat totalment d'acord o d'acord i un 52,1% que han estat totalment en desacord o en desacord. En canvi, un elevat percentatge de mestres s'ha mostrat totalment d'acord o d'acord (86,9%) sobre que es creu que seria bo comptar amb algun alumne/a més gran per a què realitzés la feina de monitorització a les estones de pati tenint responsabilitats de supervisió. Tanmateix, el professorat també ha estat totalment d'acord o d'acord (82,6%) amb què el centre disposa de canals comunicatius segurs per a denunciar i/o comunicar casos d'assetjament o situacions conflictives per a qui desitgi fer-ho.



Segons la *quarta àrea sobre el context socioeconòmic i cultural que condiciona positivament el treball contra l'assetjament* els mestres han estat totalment d'acord o d'acord (69,5%) amb què la jerarquia de valors a prioritzar per les famílies en l'educació dels seus fills/es no està únicament l'èxit econòmic. També s'han mostrat totalment d'acord o d'acord (78,2%) amb què als pares i mares del centre els preocupen moltes altres coses que l'estrictament acadèmic en relació als seus fills/es. Especialment el seu desenvolupament social, si tenen amistats, si aconsegueixen acceptació i valoració pels seus iguals. Seguint amb l'àmbit familiar, els mestres d'Educació Primària han estat totalment d'acord o d'acord (82,6%) sobre que la majoria de pares i mares del centre pensen que el *bullying/cyberbullying* és un problema molt seriós. Tot i això, s'han mostrat totalment en desacord o en desacord (56,5%) sobre que la majoria de les famílies del centre saben diferenciar el que és *bullying/cyberbullying* i el que no ho és.

Pel que fa a la *cinquena àrea* del qüestionari que tracta *sobre la resposta que la comunitat educativa té preparada quan sorgeix l'assetjament*, la majoria del professorat s'ha mostrat totalment d'acord o d'acord (78,2%) sobre que existeixen informes d'incidències per a recollir els problemes de convivència. Malgrat això, s'han manifestat en desacord o totalment en desacord (52,1%) sobre que en aquests informes els qui hi estan involucrats poden manifestar la seva opinió i visió dels fets. En general, el professorat s'ha mostrat en desacord o totalment en desacord (65,2%) sobre que en el grup classe, a principi de curs, es discuteix i s'acorden les conseqüències que tindrà qualsevol abús de poder d'algú sobre una altra persona indefensa.

Quant a la *sisena àrea sobre els recursos disponibles que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament en el centre educatiu*, quasi de manera unànime els docents s'han manifestat totalment d'acord o d'acord (82,6%) sobre que creuen que les metodologies cooperatives a l'aula serveixen per a millorar el clima de convivència. Per contra, els mestres s'han mostrat totalment en desacord o en desacord (95,6%) sobre que s'ha muntat en el centre un sistema d'alumnat ajudant supervisat pels docents que ajuda a l'alumnat que ho necessita. Tanmateix, també han estat totalment en desacord o en desacord (82,6%) sobre que hi ha alumnat que exerceix la tutoria entre iguals que presten ajuda acadèmica en diverses àrees. D'altra banda, el professorat s'ha mostrat totalment en desacord o en desacord (52,2%) sobre que està acostumat a enfrontar-se a situacions de convivència difícils. Així com també ha estat en desacord o totalment en desacord (52,1%) sobre que disposa dels recursos per a enfrontar-se a aquestes situacions de convivència difícils. Finalment, per a concloure

aquesta àrea, el cos docent ha estat totalment d'acord o d'acord (60,8%) sobre que coneix recursos per abordar problemes de convivència com el *bullying/cyberbullying*. I també s'ha manifestat d'acord o totalment d'acord (60,9%) sobre que es fan servir aquests recursos per abordar aquests problemes de convivència com el *bullying/cyberbullying*.

A la setena i darrera àrea que tracta sobre l'estructura organitzativa que ajuda a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa, la gran majoria del professorat s'ha mostrat totalment en desacord o en desacord (65,2%) sobre que l'alumnat participa habitualment en la resolució dels conflictes entre iguals com a mediadors/es. Tanmateix, també ha manifestat que es troba totalment en desacord o en desacord (69,6%) sobre que existeix un grup de persones que s'encarregui de gestionar les situacions conflictives i de convivència que faci propostes d'actuació. Per últim, els docents han estat en general d'acord o totalment d'acord (56,5%) amb què les famílies del centre estan acostumades a rebre informació sobre el comportament i integració social dels seus fills/es.

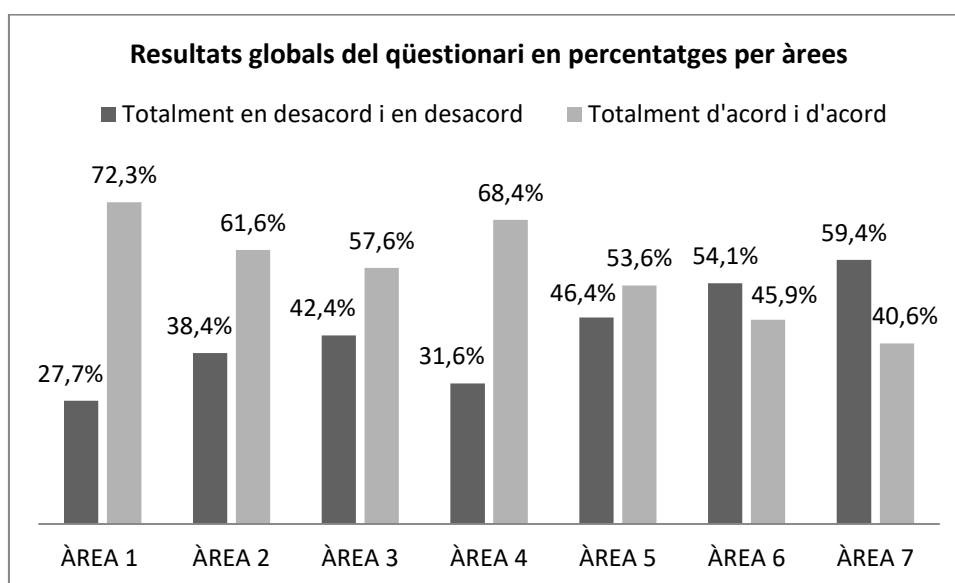


Figura 40. Resultats globals del qüestionari en percentatges per àrees. Les dades situades horitzontalment són les diferents àrees objectes d'anàlisi dels diferents àmbits de convivència d'Avilés (2015). Els nombres de les columnes equivalen als percentatges obtinguts en la suma total dels percentatges de les respostes de les qüestions de cada àrea.

A la gràfica anterior (vegeu figura 40) s'han agrupat els percentatges dels resultats obtinguts en el qüestionari de totalment en desacord i en desacord així com els de totalment d'acord i d'acord de cada àrea objecte d'anàlisi. Això ha estat amb motiu de poder obtenir uns resultats globals que contribueixin a detectar la necessitat d'introduir millores a les àrees que ho requereixin. En els casos en els quals el

professorat ha contestat totalment en desacord o en desacord s'ha traduït a què l'ítem presentat no es compleix i, per tant, correspon a una mancança de la comunitat educativa en relació a la convivència i a la prevenció de l'assetjament escolar. Per contra, a les qüestions que els docents han contestat que s'hi mostraven totalment d'acord o d'acord, s'ha interpretat que aquell ítem s'acompleix i que s'està portant a terme a la comunitat educativa ajudant, doncs, a la prevenció d'aquest assetjament escolar i a la construcció d'una convivència positiva.

Per tant, tenint en compte tot el que s'ha comentat anteriorment, s'ha pogut observar que a l'àrea 1 la majoria del professorat ha estat d'acord (72,3%) amb què el sistema de relacions en la comunitat educativa serveix com a model per a lluitar contra l'assetjament. Sobre l'àrea 2, la majoria del cos docent d'Educació Primària també ha coincidit (61,6%) que el currículum que s'imparteix a les classes afavoreix positivament la lluita contra l'assetjament. Pel que fa a l'àrea 3, malgrat que la majoria dels mestres que han contestat a l'enquesta s'han mostrat conformes (57,6%) que els espais del centre condicionen positivament el treball contra l'assetjament, cal destacar que hi ha, tanmateix, un alt percentatge del professorat que no hi ha estat d'acord (42,4%). A diferència d'aquest cas, a l'àrea 4 hi ha una clara majoria (68,4%) que ha considerat que el context socioeconòmic i cultural condiciona positivament el treball contra l'assetjament. En relació a l'àrea 5, els resultats han estat molt igualats sobre la resposta que la comunitat educativa té preparada quan sorgeix l'assetjament, tot i això, s'ha donat un predomini (53,6%) del sector que considera que s'hi dona una bona resposta. A l'àrea 6 el professorat ha considerat (54,1%), tot i que ha estat força renyit, que la comunitat educativa no està preparada per a donar resposta quan sorgeix l'assetjament. El mateix ha passat a l'àrea 7 en la qual, per poca diferència, els mestres han manifestat (59,4%) que l'estructura organitzativa no ajuda a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa.

#### *Percepció de la Cap del Departament d'Orientació i de la Cap d'Estudis de Primària del centre*

Segons la percepció de la Cap del Departament d'Orientació i de la Cap d'Estudis de l'etapa d'Educació Primària del centre, pel que fa a l'àrea 1 s'ha establert un bon sistema de relacions en la comunitat educativa que serveix per a lluitar contra l'assetjament. Sobretot gràcies a la bona comunicació entre l'alumnat i l'escola; l'alumnat i la família; i l'escola i la família. En relació a l'àrea 2, el currículum que s'ha impartit a les classes no afavoreix la lluita contra l'assetjament, ja que no s'ha contemplat cap pla específic ni cap estona concreta per a treballar la resolució de

conflictes. Així com tampoc s'ha establert un consens en les normes d'aula ni tampoc es porta a terme una metodologia basada en l'aprenentatge cooperatiu. Quant a l'àrea 3, a l'entrevista s'ha posat de manifest que els espais del centre condicionen positivament el treball contra l'assetjament. Això és a causa que s'han implantat diversos mitjans per a comunicar els possibles casos de *bullying* o les situacions conflictives que hagin esdevingut. Els resultats obtinguts a l'entrevista de l'àrea 4 han estat força ambigus perquè, d'una banda, sí que s'ha considerat que el context socioeconòmic i cultural condiciona positivament el treball contra l'assetjament. Però, d'altra banda, el context familiar d'una part de l'alumnat s'ha valorat que no mostra l'empatia necessària ni actua per a fer aquest treball contra l'assetjament. En canvi, a l'àrea 5 els resultats han mostrat que la comunitat educativa es troba preparada per a donar una resposta quan sorgeix l'assetjament. Pel que fa a l'àrea 6 les professionals han manifestat que sí que hi ha alguns recursos disponibles que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament en el centre educatiu però que és molt necessària que es faci una formació del professorat sobre el tema. Finalment, per acabar, els resultats obtinguts a l'àrea 7 han mostrat que l'estructura organitzativa no ajuda del tot a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa. Això és a causa que l'alumnat no acaba de tenir un rol massa actiu en les situacions de resolució de conflictes.

## Discussió i conclusions

Els objectius generals del present estudi eren, d'una banda, analitzar els diferents àmbits de convivència d'una escola concertada de Barcelona amb la finalitat de fer una detecció de necessitats que permetés evidenciar quines mesures de prevenció de l'assetjament es porten a terme. I, d'altra banda, un cop feta aquesta detecció, l'altre objectiu era elaborar un programa de mediació que capacités l'alumnat per a resoldre autònomament i pacíficament els conflictes ajudant, doncs, a la prevenció de casos de violència entre iguals. Per tant, l'elaboració d'aquest programa pretén donar resposta a les necessitats detectades ja que, d'acord amb Ibarrola-García & Redín (2007) la mediació afavoreix la vinculació afectiva entre l'alumnat i l'escola en establir interès en les relacions interpersonals, l'atenció a la diversitat, la gestió de les normes de disciplina i donar més veu i participació als estudiants. Tot això genera formes positives de sentir, pensar i actuar. La mediació passa a considerar-se, doncs, com a un eix fonamental per a la prevenció de conductes violentes i de problemes de disciplina en els centres educatius.

En relació a aquest primer objectiu, per a poder situar en quin punt es trobava aquest centre educatiu respecte a indicadors importants per a la prevenció d'assetjament, es van emprar dos tipus d'instruments: un qüestionari dirigit al professorat d'Educació Primària i una entrevista per a la Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica i a la Cap d'Estudis de la mateixa etapa. Els resultats obtinguts de la percepció dels mestres de primària han denotat que: el sistema de relacions en la comunitat educativa; el currículum que s'imparteix a les classes; els espais del centre; el context socioeconòmic i cultural; i la resposta de la comunitat educativa quan apareix el *bullying* afavoreixen positivament la lluita contra l'assetjament. Per contra, el mateix col·lectiu ha considerat que la comunitat educativa no està preparada per a donar resposta quan sorgeix l'assetjament i que l'estructura organitzativa no ajuda tampoc a treballar-lo. Quant a la percepció de la Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica i a la Cap d'Estudis de primària han posat de manifest que el sistema de relacions en la comunitat educativa i els espais del centre condicionen positivament la lluita contra l'assetjament així com que la comunitat educativa es troba preparada per a donar-hi resposta en cas que sorgeixi. Tot i això, ambdues professionals han considerat que en general el context socioeconòmic i cultural sí que ajuda en la lluita contra el *bullying* però que encara falta certa conscienciació per part d'algunes de les famílies. Tanmateix, han estat d'acord amb què el centre disposa de recursos per a abordar l'assetjament però que manca

formació del professorat sobre el tema. Pel que fa al currículum impartit a les classes han considerat que no afavoreix la lluita contra l'assetjament i que l'estructura organitzativa tampoc no acaba d'ajudar a treballar-ho.

Englobant els dos tipus de resultats obtinguts de diferents instruments i participants, la detecció de necessitats ha estat la següent. Es pot afirmar que el sistema de relacions en la comunitat educativa, els espais del centre i la resposta de la comunitat educativa quan apareix un cas de *bullying* ajuden a treballar contra l'assetjament. Tanmateix, tots els participants de la mostra han estat d'acord que l'estructura organitzativa no ajuda a treballar en contra de l'assetjament en la comunitat educativa. En aquest sentit Avilés (2015) subratlla la importància de la inclusió d'aquest treball en contra de l'assetjament en les estructures organitzatives del centre. L'autor afirma que si no es fa no acabarà tenint el recolzament i l'extensió de tot l'equip docent i de la comunitat educativa. En aquesta mateixa línia Torrego i Aguado (2006) afirmen que per a garantir el desenvolupament i eficàcia d'aquesta prevenció de la violència escolar aquest treball ha d'estar integrat en l'estructura organitzativa del centre. D'altra banda, pel que fa als resultats de les altres àrees objectes d'anàlisi hi hagut una mica de desacord entre les opinions dels mestres i les de les professionals entrevistades. En relació al currículum que s'imparteix a les classes, els mestres han considerat que sí que ajuda a aquesta lluita contra l'assetjament mentre que ambdues professionals han valorat que no. Avilés (2015) recalca la importància de la inserció curricular del treball en contra de l'assetjament com a condició indispensable per a què es pugui fer una prevenció efectiva. Torrego i Aguado (2006) coincideixen amb aquesta perspectiva i opinen que el tractament dels conflictes i la millora de la convivència s'han d'impulsar des del currículum escolar. Sobre el context socioeconòmic i cultural el professorat ha manifestat que sí que condiciona positivament a prevenir la violència entre iguals però les dues entrevistades han considerat que en general sí però que alhora hi ha un sector de famílies que no mostra empatia i que no actua per a treballar en aquesta línia. Sánchez (2014) exposa que la convivència s'aprèn a la família i a l'escola, ja que ambdues són institucions educadores i socialitzadores juntament amb la societat i el context cultural en el qual ens hi trobem immersos. Per això, per tal que les mesures de prevenció de l'assetjament desenvolupin tot el seu potencial resulta indispensable que s'estenguin també a altres contextos com ara la família. D'acord amb aquesta idea, Wolowiec (1994) afirma que aquesta prevenció resulta més efectiva si es troba vinculada a altres contextos a part de l'escolar de manera que es pugui oferir una continuïtat a l'alumnat de tots els aspectes treballats. Finalment, els mestres d'Educació Primària han opinat

que el centre no disposa de recursos que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament, mentre que la Cap del Departament d'Orientació i la Cap d'Estudis han valorat que d'una banda sí que hi ha disponibles recursos però que de l'altra no perquè hi ha una manca de formació del professorat. D'acord amb Torrego i Aguado (2006) per a la millora de la convivència al centre és primordial que es potenciï la formació del professorat sobre estratègies de tractament de conflictes, gestió de l'aula i metodologies cooperatives que permetin augmentar la capacitat de resposta a la diversitat dels alumnes. Prada i López (2008) també consideren que un dels factors fonamentals per a què hi hagi una millora de la convivència escolar és la formació del professorat.

Quant al segon objectiu del present article sobre l'elaboració d'un programa de mediació, s'ha realitzat el programa "Mediació: passem d'un problema a una solució" amb la finalitat de donar resposta a les necessitats detectades exposades anteriorment. Tanmateix, i d'acord amb Prada & López (2008), la convivència a l'escola es pot considerar un reflex de la convivència de la societat en la qual ens hi trobem immersos. La complexitat de les relacions interpersonals actuals genera conflictes i la seva gestió i resolució dependrà de l'existència de climes de convivència adequats en els centres educatius. Per tot això, l'ús de la mediació escolar com a sistema de resolució de conflictes és una bona opció davant la realitat canviant i diversa dels centres educatius d'avui dia. Per tant, a través d'aquest programa, es pretén també capacitar als estudiants per a poder resoldre pacíficament els conflictes que apareguin en el dia a dia a l'escola, així com crear un clima escolar caracteritzat per la cooperació, la col·laboració, l'assertivitat i l'empatia.

## **Limitacions i perspectives de futur**

### *Limitacions*

El present estudi presenta les següents limitacions. Primerament, el context en el qual s'ha dut a terme aquesta recerca és molt reduït ja que es basa només en una escola concertada de la ciutat de Barcelona. D'aquesta manera, no es pot assegurar que el seu contingut sigui extrapolable a altres contextos. Tanmateix, dins d'aquest entorn, la mostra que s'ha obtingut també ha estat limitada ja que només s'ha centrat a l'Educació Primària, deixant de banda les altres etapes escolars. En relació al programa "Mediació: passem d'un problema a una solució" no s'ha dut a terme cap de les intervencions planificades, per tant no ha estat possible comprovar la seva viabilitat i eficàcia. En aquest sentit, és molt important formar el professorat del centre sobre la resolució de conflictes per tal de poder dur amb èxit el programa.

### *Perspectives de futur*

Les perspectives de futur de l'estudi serien, en primer lloc, la posada en pràctica del programa "Mediació: passem d'un problema a una solució" per tal de poder formar l'alumnat de l'etapa d'Educació Primària de totes les habilitats que formen part de la cultura de la mediació. Contribuint, d'aquesta manera, a una millora de la convivència del centre i de les relacions interpersonals entre l'alumnat. Tanmateix, gràcies a la implementació d'aquest programa, un altre repte també seria contribuir en la conscienciació i sensibilització per a la prevenció de l'assetjament escolar. Seguint en relació al programa, seria interessant que en un futur s'anés més enllà i, a part d'ensenyar als estudiants aquestes habilitats pròpies de la mediació, es pogués establir en el centre un servei de mediació que fos l'encarregat d'intervenir en la resolució de conflictes.

Pel que fa a les necessitats detectades en el centre durant la recerca, dos reptes de futur serien, d'una banda, que es fessin canvis en el currículum d'Educació Primària deixant lloc per a treballar la resolució de conflictes amb un pla específic. I, d'altra banda, la programació i execució d'activitats i jornades per a formar i sensibilitzar les famílies sobre l'assetjament per tal de fomentar l'empatia i contribuir a la seva prevenció.



## **Proposta d'avaluació del programa “Mediació: passem d'un problema a una solució”**

El programa “Mediació: passem d'un problema a una solució” conté també una proposta d'avaluació ja que es parteix de la creença que l'avaluació és sempre un aspecte clau per a poder millorar i garantir l'eficàcia del seu funcionament. Avaluar permet prendre millors decisions i reajustar aspectes del programa que no estiguin funcionant adequadament. Aquesta proposta d'avaluació tindrà en compte els factors següents:

- La consecució dels objectius del programa prèviament establerts.
- L'actuació de l'alumnat en les propostes d'intervenció i la seva contribució en la convivència del grup classe.
- La satisfacció dels participants del programa.
- Els resultats del programa de mediació: si s'han reduït els informes d'incidència per conflictes en relació a altres anys, si s'han traslladat les eines de mediació del programa...

Per a dur a terme aquesta avaluació es faran servir tres tipus d'instruments. En relació al professorat, s'ha elaborat un qüestionari (vegeu annex 3) on hi ha un seguit d'indicadors que corresponen als diferents objectius específics que el programa pretén assolir amb la seva implementació. S'ha considerat convenient introduir els objectius específics perquè la suma de tots ells assegurin la consecució dels objectius generals. Els mestres que han realitzat les sessions del programa hauran de respondre aquest qüestionari marcant una de les tres possibles opcions: sí, de vegades i no. Això permetrà valorar i reflexionar sobre quins són els objectius que s'han assolit i quins altres encara s'hi troben en procés o no s'han pogut aconseguir. Aquest registre està pensat per a omplir-lo un cop acabades les propostes d'intervenció. D'altra banda, a part d'aquest qüestionari, el professorat també concertarà una reunió amb tots els docents que han participat d'aquesta iniciativa i la cap d'estudis, psicòloga i psicopedagoga de la mateixa etapa. En aquesta trobada es reflexionarà al voltant dels diferents temes esmentats en l'acta de la reunió (vegeu annex 4) contribuint, doncs, a la valoració de l'eficàcia del programa i a la proposta de possibles millores. Finalment, quant a l'alumnat, s'ha elaborat un qüestionari per a avaluar la convivència en el grup classe (vegeu annex 5) i un altre per a avaluar la conflictivitat i violència entre iguals (vegeu annex 6). Es considera que seria apropiat passar ambdós qüestionaris abans de començar amb el programa i tornar-los a passar en haver-lo finalitzat. D'aquesta manera, es podrien observar els diferents canvis que s'han produït.

## Referències bibliogràfiques

- Avilés, J.M. (2015). *Proyecto antibullying. Prevención del bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa*. Madrid: CEPE S.L.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- CEIP Las Esperanzas. (2011). Programa de Mediación Escolar. Patrulla Amigos. Recuperat a <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUK EwiQ2pvAzdPaAhXHVhQKHbQ0C-IQFgg6MAI&url=https%3A%2F%2Fwww.carm.es%2Fweb%2Fservlet%2Fintegra.servlets.Blob%3FARCHIVO%3D12ceiplasesperanzas.pdf%26TABLA%3DARCHIVOS%26CAMPOCLAVE%3DIDARCHIVO%26VALORCLAVE%3D77458%26CAMPOI MAGEN>
- Departament d'Ensenyament de Catalunya. (2017). *Arxiu 3. Incidència en els centres educatius*. Recuperat a [http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictes/assetjament\\_iguals/documents/incidencia-en-centres-educatius.pdf](http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictes/assetjament_iguals/documents/incidencia-en-centres-educatius.pdf)
- Fundación ANAR. (2016). *Acoso escolar: I estudio sobre el "bullying" según los afectados y líneas de actuación*. Recuperat a <http://www.anar.org/wp-content/uploads/2016/04/Estudio-Bullying-Seg%C3%BAAn-los-Afectados-Abril-2016.pdf>
- Hendry, R. (2010). Mediation in Schools: Tapping the Potential. *International Journal on School Disaffection*, 7(1), 26–32.

- Ibarrola-García, S., & Redín, C. I. (2007). LA INFLUENCIA POSITIVA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE E INSTITUCIONAL: PERCEPCIONES DEL PROFESOR MEDIADOR. *Cavas Casella*. Recuperat a <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>
- McGillis, D. (1997) *Community Mediation Programs: Developments and Challenges, Issues and Practices*. Washington: US Department of Justice.
- Munné, M. & Mac-Cragh, P. (2006). *Els 10 principis de la cultura de mediació*. Barcelona: Graó.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Acoso y violencia escolar*. Recuperat a <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>
- Prada, de P., & López Gil, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social*, (148), 99–116.
- Save the Children. (2016). *Yo a eso no juego: bullying y cyberbullying en la infancia*. Recuperat a <https://www.savethechildren.es/publicaciones/yo-eso-no-juego>
- Smith, P. K., Ananiadou, K., & Cowie, H. (2003, October). Interventions to Reduce School Bullying. *Canadian Journal of Psychiatry*.
- Sánchez, M.L. (2014). Nuevas claves en mediación educativa. *Innovación educativa*, núm. 24, 5-18.
- Stomfay-Stitz, A. M. (1994). Conflict Resolution and Peer Mediation: Pathways to Safer Schools. *Childhood Education*, 70(5), 279–282. <https://doi.org/10.1080/00094056.1994.10521038>
- Torrego, J. C., & Aguado, J. C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.

Torrego, J.C.(Coord)., Carmelo, J., Fernández, I., Funes, S., López, J., Martínez, M.C. y De Vicente, J. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. Madrid: Narcea Ediciones.

Wolowiec, J. (1994). *Everybody Wins:Mediation in the Schools*. Chicago: American Bar Association.

## Annex

### ANNEX 1

#### Taula 5

##### *Àrea 1. Sistema de relacions*

<b>Sobre el sistema de relacions en la comunitat educativa que serveix com a model per a lluitar contra l'assetjament</b>	<b>Totalment en desacord</b>	<b>En desacord</b>	<b>D'acord</b>	<b>Totalment d'acord</b>
Entre l'alumnat es produeix una convivència normalitzada, sense problemes específics amb immigrants, alumnat amb necessitats educatives especials, alumnat amb dificultats acadèmiques, etc.				
L'alumnat del nostre centre acostuma a parlar de les seves preocupacions i incerteses amb els seus pares i mares. No tenen massa barreres de comunicació amb ells.				
El professorat acostuma a informar i consultar als pares/mares sobre problemes de violència o de maltractament de o cap als seus fills/es.				
Les famílies acostumen a recolzar al professorat i al centre.				
Les famílies s'impliquen a l'escola i participen en activitats de base.				
No es perceben relacions radicals de competitivitat entre l'alumnat.				

## Taula 6

### Àrea 2. Currículum del centre

Sobre el currículum que s'imparteix a les classes i que afavoreix positivament la lluita contra l'assetjament	Totalment en desacord	En desacord	D'acord	Totalment d'acord
A classe s'acostuma a debatre sobre els conflictes i com resoldre'ls, la violència i el maltractament.				
Es tracten habitualment els problemes de convivència del grup i dels problemes entre el professorat i l'alumnat.				
El professorat ha adoptat metodologies d'aprenentatge cooperatiu per a treballar amb l'alumnat perquè pretén així atendre millor les diferències de ritmes, capacitats, interessos i motivacions.				
A les classes hi ha un sistema de relacions democràtic quant a canals de comunicació.				
A les classes hi ha un sistema de relacions democràtic quant a expressió d'opinions en el grup.				
A les classes hi ha un sistema de relacions democràtic quant a la presa de decisions.				
A les classes hi ha un sistema de relacions democràtic per a compartir les responsabilitats i les tasques.				
El professorat està habituat a tractar a les seves classes temes d'intimidació, conflictes i maltractament.				
Es disposa d'un sistema d'ajuda entre iguals.				
Els alumnes del centre estableixen de manera consensuada les normes de convivència i funcionament a la seva pròpia aula.				
A l'aula es treballa habitualment amb l'alumnat les habilitats de comunicació, promovent entre ells l'estil assertiu de relació interpersonal.				
A diferents àrees es programen activitats d'aprenentatge relacionades amb persones afectades per problemes de convivència o violència.				

## Taula 7

### Àrea 3. Espais del centre

Sobre els espais del centre que condicionen positivament el treball contra l'assetjament	Totalment en desacord	En desacord	D'acord	Totalment d'acord
El centre és fàcil de supervisar, no té espais excessivament amagats.				
El centre posseeix un servei de consulta en casos de situacions conflictives.				
Es creu que seria bo comptar amb algun alumne/a més gran per a què realitzés la feina de monitorització a les estones de pati tenint responsabilitats de supervisió.				
El centre disposa de canals comunicatius segurs per a denunciar i/o comunicar casos d'assetjament o situacions conflictives per a qui desitgi fer-ho.				

## Taula 8

### Àrea 4. Context socioeconòmic i cultural

<b>Sobre el context Socioeconòmic i Cultural que condiciona positivament el treball contra l'assetjament</b>	<b>Totalment en desacord</b>	<b>En desacord</b>	<b>D'acord</b>	<b>Totalment d'acord</b>
<p>En la jerarquia de valors a prioritzar per les famílies en l'educació dels seus fills/es no està únicament l'èxit econòmic.</p> <p>Als pares i mares del centre els preocupen moltes altres coses que l'estrictament acadèmic en relació als seus fills/es. Especialment el seu desenvolupament social, si tenen amistats, si aconsegueixen acceptació i valoració pels seus iguals.</p> <p>La majoria de les famílies del centre pensen que el <i>bullying/cyberbullying</i> és un problema molt seriós.</p> <p>La majoria de les famílies del centre saben diferenciar el que és <i>bullying/cyberbullying</i> i el que no.</p>				

## Taula 9

### Àrea 5. Resposta de la comunitat educativa en casos d'assetjament

<b>Sobre la Resposta que la comunitat educativa té preparada quan sorgeix l'assetjament</b>	<b>Totalment en desacord</b>	<b>En desacord</b>	<b>D'acord</b>	<b>Totalment d'acord</b>
<p>Existeixen informes d'incidències per a recollir els problemes de convivència.</p> <p>En els informes d'incidències els qui hi estan involucrats poden manifestar la seva opinió i visió dels fets.</p> <p>En el grup classe, a principi de curs, es discuteix i s'acorden les conseqüències que tindrà qualsevol abús de poder d'algú sobre una altra persona indefensa.</p>				



**Taula 10**

**Àrea 6. Recursos**

Sobre els Recursos Disponibles que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament en el centre educatiu	Totalment en desacord	En desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es creu que les metodologies cooperatives a l'aula serveixen per a millorar el clima de convivència.				
S'ha muntat en el centre un sistema d'alumnat ajudant supervisat pel professorat que ajuda a l'alumnat que ho necessita.				
Hi ha alumnat que exerceix la tutoria entre iguals que presten ajuda acadèmica en diverses àrees.				
El professorat està acostumat a enfrontar-se a situacions de convivència difícils i disposa de recursos d'enfrontament per a elles.				
El professorat disposa de recursos per a enfrontar-se a situacions de convivència difícils.				
El professorat coneix recursos per abordar problemes de convivència com el <i>bullying/cyberbullying</i> .				
Es fan servir recursos per abordar problemes de convivència com el <i>bullying/cyberbullying</i> .				

**Taula 11**

**Àrea 7. Estructura organitzativa**

<b>Sobre l'Estructura Organitzativa que ajuda a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa</b>	<b>Totalment en desacord</b>	<b>En desacord</b>	<b>D'acord</b>	<b>Totalment d'acord</b>
L'alumnat participa habitualment en la resolució dels conflictes entre iguals com a mediadors/es.				
Existeix un grup de persones que s'encarrega de gestionar les situacions conflictives i de convivència que fa propostes d'actuació.				
L'alumnat del centre participa en l'associació d'alumnes de manera regular fent propostes de regulació de la convivència i les normes del centre.				
Les famílies del centre estan acostumades a rebre d'ell informació sobre el comportament i integració social dels seus fills/es.				

## **ANNEX 2**

### **PLANTILLA DE L'ENTREVISTA A LA CAP DEL DEPARTAMENT D'ORIENTACIÓ PSICOPEDAGÒGICA I A LA CAP D'ESTUDIS D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA DEL CENTRE**

#### **1. Sobre el sistema de relacions en la comunitat educativa que serveix com a model per a lluitar contra l'assetjament**

1.1 Hi ha una relació cordial entre l'alumnat que afavoreixi una convivència normalitzada? És a dir, que respecti la diversitat, que no hi hagi una competitivitat radical...?

1.2 Hi ha una bona comunicació, en general, entre la família i el centre? S'informa sobre les situacions conflictives esdevingudes dins del marc escolar?

1.3 L'alumnat informa a casa sobre les seves preocupacions? I a l'escola?

#### **2. Sobre el currículum que s'imparteix a les classes i que afavoreix positivament la lluita contra l'assetjament**

2.1 El currículum escolar contempla espais com la tutoria per a parlar i debatre sobre els conflictes i sobre com resoldre'ls?

2.2 Es consensuen les normes de convivència i de funcionament de la pròpia aula?

2.3 La metodologia emprada es basa principalment en l'aprenentatge cooperatiu per afavorir les relacions entre iguals i l'atenció a la diversitat?

#### **3. Sobre els espais del centre que condicionen positivament el treball contra l'assetjament**

3.1 El centre disposa de canals de comunicació segurs per a informar de situacions conflictives o de casos d'assetjament?

#### **4. Sobre el context Socioeconòmic i Cultural que condiciona positivament el treball contra l'assetjament**

4.1 Les famílies del centre es preocupen pels problemes de convivència que puguin sorgir en el centre o es centren només amb els temes estrictament acadèmics?

#### **5. Sobre la Resposta que la comunitat educativa té preparada quan sorgeix l'assetjament**

5.1 Existeix algun tipus de registre escrit, com un informe, per a recollir els problemes de convivència? Si és que sí, els involucrats hi poden donar la seva visió dels fets?

**6. Sobre els Recursos Disponibles que afavoreixen l'abordatge de l'assetjament en el centre educatiu**

6.1 El professorat està preparat per enfrontar-se a situacions de convivència difícils?

6.2 El professorat està acostumat a enfrontar-se a situacions de convivència difícils?

**7. Sobre l'Estructura Organitzativa que ajuda a treballar contra l'assetjament en la comunitat educativa**

7.1 En general, en el procés de resolució de conflictes, quin rol acostuma a agafar l'alumnat implicat? I el docent?

**8. Quines qüestions consideres imprescindibles a tractar en el programa de mediació per a la prevenció de l'assetjament?**

### ANNEX 3

#### PROPOSTA D'AVUACIÓ: QÜESTIONARI PER AL PROFESSORAT

OBJECTIUS	INDICADORS	SÍ	DE VEGADES	NO
1. Considerar el conflicte com a una oportunitat per aprendre	S'han destinat moltes hores lectives per a parlar de problemes de convivència.			
	En la major part de les classes s'ha emprat una metodologia cooperativa.			
	S'han dut a terme bastantes activitats comunes positives de simulació de resolució de conflictes.			
	L'aula ha acordat unes normes consensuades específiques per al grup.			
	S'ha dedicat força temps a debatre sobre la conflictivitat.			
2. Capacitar els estudiants per a resoldre autònomament i pacíficament els conflictes que apareguin en el dia a dia a l'escola	Ha augmentat el grau de comunicació i relació entre el grup.			
	S'ha incrementat el grau d'ajuda i de compromís de les persones involucrades en una situació conflictiva.			
	Ha millorat la qualitat del clima d'aula.			
	Ha augmentat la participació de l'alumnat.			
3. Augmentar l'habilitat de l'alumnat per a saber tractar i respectar la diversitat d'opinió i pensament	L'adult s'ha encarregat d'orientar el grup sobre els temes de convivència.			
	S'ha reduït el nombre de conductes no desitjades.			
	Ha augmentat el nombre de conductes desitjades: empatia, assertivitat...			
	Hi hagut una millora en el clima relacional i de satisfacció i benestar personal.			
	Ha disminuït el nombre d'incidents negatius.			
	Hi hagut una major acceptació en el grup.			

	S'han vist incrementades les interaccions socials a l'aula, ja sigui entre alumnes com amb els adults.			
	S'ha vist incrementada la participació en les activitats grupals.			
4. Conscienciar sobre els beneficis de la mediació per a la resolució de conflictes	El grup ha adoptat compromisos per a la seva convivència: seguiment de les normes consensuades d'aula...			
	S'han comunicat incidents o denunciat situacions.			
	S'han respectat les normes acordades.			
	S'ha vist augmentat el grau de conscienciació col·lectiva dins del grup.			
5. Aprendre a reconèixer i valorar els propis sentiments i els dels altres	Han entès que és bo tenir tota mena d'emocions però que dels comportaments que se'n deriven n'hi ha que són correctes i d'altres no.			
	Són conscients que davant d'una mateixa situació pot ser que unes persones tinguin uns sentiments diferents dels de les altres persones.			
	S'han esforçat per entendre els sentiments dels altres i compartir els propis.			
6. Sensibilitzar l'alumnat sobre l'assetjament escolar	S'ha comunicat, en cas d'aparèixer, un cas d'assetjament, ja sigui per part de la víctima com dels espectadors			
	Ha augmentat la disposició del grup classe per a ajudar a la resta de companys que puguin tenir problemes			
	Saben què és l'assetjament entre iguals.			
	S'han donat a conèixer conductes prototípiques d'assetjament (anàlisi de casos).			
7. Aprendre a reconèixer els rols que s'estableixen en una situació d'assetjament	Es saben identificar els diferents rols d'una situació d'assetjament.			

**ANNEX 4**

**ACTA DE REUNIÓ D' AVALUACIÓ DEL PROGRAMA**

**ACTA DE REUNIÓ**

**DADES DE LA REUNIÓ:**

Data:  
Hora:  
Lloc:

**Assistents:**

**TEMES A TRACTAR**

- Funcionalitat i realisme de les activitats.
- Adequació del nombre i la qualitat de les sessions
- Satisfacció dels participants (alumnat i professorat)
- Adequació del programa a les necessitats del centre.
- Observació de millores en les relacions interpersonals (entre alumnes i amb el mestre).
- Adequació de la planificació amb la capacitat organitzativa del centre.
- Observació de millores en el clima a l'aula.
- Aspectes positius i negatius.
- Propostes de millora.

**DESENVOLUPAMENT DE LA REUNIÓ**

**ACORDS**

## ANNEX 5

### QÜESTIONARI PER A AVALUAR LA CONVIVÈNCIA EN EL GRUP CLASSE<sup>1</sup>

Durant aquesta setmana a l'escola algun nen o nena...	Mai	De vegades	Més d'una vegada
1. M'ha ajudat amb les meves feines de la classe			
2. M'ha dit per noms que no són el meu (malnom)			
3. Ha dit alguna cosa bonica de mi			
4. M'ha pres el pèl perquè sóc diferent			
5. Ha intentat pegar-me			
6. Ha estat molt agradable amb mi			
7. M'ha donat un regal			
8. M'ha deixat alguna cosa			
9. M'ha renyat			
10. M'ha fet una broma			
11. M'ha dit una mentida			
12. Ha estat amable amb mi			
13. Ha intentat fer-me mal			
14. M'ha somrigut			
15. M'ha ajudat a portar alguna cosa			
16. M'ha intentat posar en problemes			
17. M'ha fet fer una cosa que no volia fer			
18. Ha parlat amb mi de coses de la tele			
19. M'ha pres alguna cosa			
20. Ha estat antipàtic amb mi			
21. M'ha cridat			
22. Ha jugat amb mi			
23. Ha volgut ser la meva parella en alguna activitat			
24. Ha parlat amb mi de coses que m'agraden			
25. S'ha rigut de mi			
26. M'ha dit que em delataria			
27. Ha intentat trencar una cosa meva			
28. Ha dit una mentida sobre mi			
29. M'ha deixat en ridícul			
30. M'ha defensat			

<sup>1</sup> Nota: Adaptat de "Proyecto antibullying. Prevención del bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa" per J.M. Avilés, 2015, p. 437.



## ANNEX 6

### QÜESTIONARI PER A AVALUAR LA CONFLICTIVITAT I VIOLÈNCIA ENTRE IGUALS<sup>2</sup>

Qüestionari: marca una creu a cada columna de l'opció que consideris adequada		
<b>1. Insultar un company/a</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>2. Posar malnoms als companys/es</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>3. Parlar malament d'un company/a</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>4. Ignorar un alumne/a de la classe</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>5. No deixar participar als companys/es</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>6. Amençar</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>7. Pegar a un company/a</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>8. Robar a un company/a</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>9. Trencar coses d'algun company/a</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>
<b>10. Agafar les coses dels altres sense permís</b>		
<input type="checkbox"/>	De vegades ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ho penso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No ho penso	<input type="checkbox"/>

<sup>2</sup> Nota: Adaptat de "Programa de Mediación Escolar. Patrulla Amigos" per CEIP Las Esperanzas, 2011, p.9.

<b>11. Amençar els companys</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>12. Obligar a algun company a fer alguna cosa</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>13. Burlar-me d'un company/a per algun defecte físic o psíquic</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>14. Amagar les coses d'un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>15. Empènyer un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>16. Aïllar a un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>17. No deixar passar a un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>18. Tancar a l'aula a un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig
<b>19. Insultar a un company/a</b>		
	De vegades ho penso	De vegades ho faig
	Ho penso	Ho faig
	No ho penso	No ho faig