

## Promover la convivencia en los centros educativos: el protagonismo del alumno

Promover la convivencia pacífica en los centros educativos es cosa de todos. De toda la comunidad educativa. Y de su contexto. Pero especialmente, debe ser asunto también del alumnado. Dotarle de protagonismo resulta esencial en el desarrollo de proyectos que pretendan erradicar la violencia y el maltrato en las relaciones interpersonales. Entre los diferentes agentes y, por supuesto, entre los iguales. El presente texto pretende acercar al lector el marco conceptual que da cuerpo a este tipo de iniciativas y resaltar de modo expreso los numerosos ejemplos de buenas prácticas y de modelos de concreción de la ayuda entre iguales como paradigma de interpretación de la realidad e intervención en materia de promoción de la convivencia pacífica y democrática en los contextos educativos. Se ilustran así prácticas y modelos que vienen desarrollándose ya desde hace dos décadas en nuestro país, en un claro ejemplo de compromiso y la implicación de muchos centros y comunidades educativas por el trabajo bien hecho y el desarrollo de planes que incorporen en el corazón de su ideario la creación de propuestas de trabajo colaborativas, participativas y de entendimiento, relación interpersonal y resolución pacífica de conflictos.

**Palabras clave:** Ayuda entre iguales, alumnado Ayudante, Ayudantes TIC, alumnos mediadores, mediación escolar, tutoría entre iguales, convivencia en centros educativos, prevención acoso escolar

### La ayuda entre iguales: aspectos introductorios

Lo que hagan los centros educativos para prevenir, detectar e intervenir contra el acoso escolar importa y mucho. Puede parecer esta afirmación una perogrullada, si bien parece necesario y conveniente seguir insistiendo en esta idea para alcanzar cotas de eficiencia, utilizando los medios de los que disponemos para alcanzar nuestros objetivos en el menor tiempo posible y con procedimientos aplicables y sostenibles. El compromiso y disposición con el que las comunidades educativas deciden hacer frente al acoso entre iguales desde la perspectiva de la prevención y la pronta detección, sin perjuicio de la adecuada intervención, por supuesto, son elementos esenciales para fijar los objetivos y actuar con criterio, planificación y confianza.

Existen claves<sup>(1)</sup> y elementos que permiten definir, planificar y afrontar esta tarea en los centros educativos; escenarios para la acción que, de forma integrada, deben permitir la configuración de planes sencillos, pero de largo recorrido. Hablamos de planes que se concreten en acciones sencillas, accesibles y asequibles en los siempre complejos dibujos organizativos de los centros; acciones, asimismo, bien hechas y, sobre todo, compartidas por todos. Ese parece ser el esquema que funciona<sup>(2)</sup>. El equipo directivo y la comisión de convivencia en el centro de las operaciones, y en su órbita, con protagonismo y proactividad, tres equipos, cuando menos, imprescindibles.

(1) Los *delegados de convivencia del profesorado*, un equipo formado por

(1) [http://www.abc.es/familia/educacion/abci-diez-claves-para-centros-educativos-acaben-acoso-201603231558\\_noticia.html](http://www.abc.es/familia/educacion/abci-diez-claves-para-centros-educativos-acaben-acoso-201603231558_noticia.html)

(2) [http://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/2ab4125c-3630-4d91-a63a-167876709252/RECURSOS\\_Prevenici%C3%B3n\\_Acoso\\_Escolar%2020\\_10\\_16.DEF.pdf?t=1488273793929](http://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/2ab4125c-3630-4d91-a63a-167876709252/RECURSOS_Prevenici%C3%B3n_Acoso_Escolar%2020_10_16.DEF.pdf?t=1488273793929)

algunos profesores, tutores a poder ser, coordinados por una figura que pueda representarlos y guiar su trabajo; (2) los *delegados de convivencia de cada clase*, representado también por un pequeño equipo; y (3), los *delegados de convivencia del alumnado del centro*, auténticos motores en los procesos de información y sensibilización para la promoción de la convivencia y la prevención del acoso escolar. Una estructura pensada por y para la generación de modelos, entornos y prácticas de convivencia pacífica, que no huya ni esconda los conflictos y que muestre el corazón de la respuesta rápida y pertinente, en la planificación e intervención participada. Pocas cosas, insisto, bien hechas, sencillas y conocidas y compartidas por todos los miembros de la comunidad educativa.

El modelo: un plan integral, definido por un proyecto educativo, un plan de convivencia operativo y eficaz, y unas normas elaboradas y decididas entre todos; una escuela pensada de modo colectivo; una visión del centro educativo entendido como comunidad solidaria, centrada en el apoyo mutuo, en la confianza entre los miembros; agentes activos coordinados y con funciones claras; y entre estos agentes, el alumnado como motor de la reflexión y ayuda con los compañeros; y, por supuesto, tiempo para hacer y pensar juntos, padres, profesores y alumnos; tiempo para desarrollar la acción tutorial con los grupos de alumnos, para definir y vestir un compromiso conjunto por la convivencia saludable y contra el acoso, prevenirlo, detectarlo, actuar con rapidez y criterio educativo.

El papel de los compañeros en el desarrollo de acciones para el tratamiento de los conflictos en los centros educativos tiene trayectoria suficiente<sup>(3)</sup> en nuestro país como para alejar definitivamente las dudas sobre su eficacia y pertinencia. Diferentes modelos, bien documentados y asentados en prácticas contrastadas. Modelos que han permitido dar respuesta sustantiva y han contribuido a hacer de no pocos centros educativos ejemplos visibles de modos de actuar consistentes y resistentes. Diferentes denominaciones: alumnos mediadores, alumnos ayudantes, tutoría entre iguales... Y diferentes modelos de intervención también. Con un objetivo común: al menos, contribuir a desarrollar buenas prácticas de convivencia y definir pautas para la prevención y resolución de conflictos.

En el supuesto que nos ocupa, es necesario resaltar una idea. La acción *con* el alumnado y *del* alumnado debe partir de criterios y parámetros que permitan trabajar con grupos de alumnos comprometidos e implicados sin que las costuras de la organización y de las necesidades de unos y de otros, incluidas las derivadas del desarrollo ordinario de los planes de estudio, salten en pedazos o configuren un marco inalcanzable. O escasamente sostenible sin apoyos externos.

Pocas cosas, bien hechas, pensadas colectivamente y compartidas. Ese es, probablemente, el reto. El alumnado de cada centro, todo el alumnado, debe conocer el compromiso y el convencimiento de caminar hacia un centro *libre de acoso*. Alejado de comportamientos en los que la violencia y el maltrato, en cualquiera de sus dimensiones, aflore de modo cotidiano. Y el equipo directivo debe dar muestras de esa visión de modo estable y natural. La apuesta por configurar de un equipo de delegados de convivencia (o *alumnos ayudantes*), preferentemente de los últimos cursos de educación secundaria, es, seguramente, un buen principio. No solo. Un equipo de chicos y chicas que puedan integrarse en un proyecto de aprendizaje y servicio<sup>(4)</sup> y contribuyan con su trabajo a afianzar la idea de que *esto-de-la-convivencia-pacífica* y *del-borra* el acoso<sup>(5)</sup> va en serio.

(3)

El modelo de alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios (Andrés, S. y Barrios, A., 2006)  
[http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espagnol/Art\\_9\\_129.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espagnol/Art_9_129.pdf)

(4)

Aprendizaje y Servicio: <http://rosenbatlle.net/aprendizaje-servicio/>

Porque ellos pueden ser muchos e importantes: agentes que dan ejemplo, hablan, escuchan y, también, explican y argumentan. Y cuidan, protegen, acompañan. Y, en ocasiones, contribuyen, junto al profesorado, al siempre complejo proceso de mediar en situaciones específicas de conflicto.

Porque son muchos e importantes los que defienden la solidaridad, y aceptan también, claro, el error, pero comentado, reflexionado. Con un fin, aprender de lo que pasa y ser, poco a poco, mejores cada día. Individualmente. Y como grupo, como colectivo. No se hace referencia aquí a chicos y chicas con perfil de *vigilantes*, con chalecos visibles que les signifiquen. Hablamos, más bien, de alumnos y alumnas que, formados adecuadamente por los miembros de la comunidad educativa responsables de la convivencia en el centro (delegados de convivencia del profesorado, tutores, miembros de la comisión de convivencia, incluso grupos mixtos con la incorporación de padres y madres...) desarrollen acciones planificadas para la información, sensibilización y formación de los alumnos del centro, con sesiones específicas y materiales preparados por el propio centro. Alumnos que se convierten en modelos, en referentes. Alumnos que marcan un estilo y muestran el rostro de implicación del centro por extender una idea central. Podemos erradicar el acoso. No el conflicto o los conflictos. Estos habrá que atenderlos, y resolverlos. O más bien, modificar su estructura y características, de modo que puedan ser gestionados saludablemente; y no generen sufrimiento innecesario. Pero adiós a la violencia, al maltrato. Ese es el norte hacia el que dirigirse.

Ni siquiera en este modelo es necesaria (aunque sí conveniente) la capacidad para mediar (aprendizaje complejo, sin duda). Sino más bien de comunicar, de ayudar a profundizar en las ideas, en los hechos. Ayudar a pensar. Juntos. No faltan en el mercado programas, planes y proyectos. Pero necesitamos, antes, durante y después, estructuras y agentes. Y acciones combinadas. Y sostenidas. En un plan integral. En el que los padres y madres, por cierto, deben estar también presentes. Alejémonos de la visión corta y mezquina que supuso en los años sesenta y setenta del siglo pasado la definición de los denominados programas y materiales a prueba de profesores. *Esos-que eran tan-buenos-que suplirían-la-incapacidad-de-los-docentes-para-innovar...* Sin desperdicio esta miserable visión.

Alumnos y alumnas que ayudan<sup>(6)</sup>. Y se comprometen. Y son mostrados. Y se muestran. Se hacen visibles por las aulas. Y en los blogs y webs de los centros. Y traen un soplo de aire fresco a cualquier estructura y organización. Alumnos y alumnas que, con la adecuada planificación representan la reflexión, la información y la formación conjuntas. Y también la detección y derivación, en su caso. Pero especialmente la acción directa con los compañeros para reflexionar sobre conceptos, prácticas, experiencias. Convertidos en referentes como delegados de convivencia del alumnado del centro. Un grupo que con el paso de cada curso dará entrada a nuevos miembros, consolidando y extendido la influencia. Un grupo que en poco tiempo podrá alcanzar niveles de capacitación suficiente que permita, incluso, la formación de nuevos integrantes, y, con ello, la extensión de la idea, del modelo, de la visión. Son los mejores agentes.

(5)  
Borra el acoso: <https://www.youtube.com/watch?v=fsMDdKIHoT4>

(6)  
Blog Educación y desarrollo social: <https://blogluengo.blogspot.com.es/2013/02/proyecto-de-alumnos-ayudantes-en-tic.html>

## Equipos de convivencia del alumnado

La ayuda entre iguales es considerada desde hace tiempo un potente catalizador de cualquier iniciativa que tenga por objeto en un centro educativo promover la convivencia pacífica, resolver o gestionar

adecuadamente los conflictos que se producen en el normal desarrollo de las relaciones interpersonales entre compañeros y, por supuesto, prevenir, detectar y actuar en situaciones de acoso o violencia entre iguales.

En la práctica cotidiana, el desarrollo de programas de ayuda entre iguales en los centros educativos suele llevarse a la práctica en modelos y formatos diferentes. Algunos muy diferentes. Y no es inusual encontrar modelos que, enmarcados en un mismo concepto específico (por ejemplo, alumnos mediadores), adoptan, sin embargo, objetivos y caminos muy diferentes en su implementación y recorrido prácticos. Y, claro, presumiblemente también en los resultados obtenidos. Pero es la interacción entre iguales, con todo su potencial lo que guía, sin duda, el espíritu de este tipo de modelos de trabajo en las comunidades educativas. Apelando siempre al protagonismo del alumnado en su más exquisita esencia. Protagonismo para pensar en la convivencia, generar convivencia, vivir las relaciones personales en la comunidad educativa desde una concepción del diálogo y la participación en la toma de decisiones sobre normas de conducta, la escucha y la implicación conjunta en los proyectos, y en la vivencia de una manera de interpretar el hecho de convivir y construir conjuntamente una comunidad educativa.

Con independencia de la forma concreta que adopten los programas de ayuda, el objetivo de los niños y jóvenes participantes consiste en ofrecer apoyo emocional y amistad a los compañeros que estén en situación de riesgo. Los ayudantes suelen seleccionarse por sus características personales y su disposición a ayudar a los demás. Dependiendo de la naturaleza del programa, pueden tener la misma edad que sus compañeros o ser algo mayores. Por regla general, el programa se centra en la creación de equipos entre los participantes y en proporcionar a los ayudantes conocimientos adicionales sobre el carácter de este tipo de relación. Un programa típico de preparación comienza con un período de orientación en el que los alumnos aprenden los fundamentos, los valores y los fines de la postura de ayuda (Cowie, 2008).

Los compañeros que prestan la ayuda participan en actividades prácticas, pueden colaborar en acciones diferentes<sup>(7)</sup>, algunas fuera del horario escolar, como apoyo en las tareas escolares, o contribuyendo con apoyo emocional a alumnado en situación de vulnerabilidad por alguna circunstancia.

En los centros educativos vienen desarrollándose no pocos modelos y programas que, inspirados en la participación y colaboración activa en la resolución de conflictos en los centros educativos, se han mostrado eficaces como prácticas para la prevención, detección e intervención en situaciones conflictivas de naturaleza interpersonal y, en algunos casos, en situaciones de acoso escolar. No es este el espacio para describirlas todas, si bien conviene resaltar modelos de intervención basados en la mediación entre iguales (Fernández y Orlandini., 2001), el proyecto SAVE (Ortega y del Rey, 2001), el modelo integrado de mejora de la convivencia (Torrego, J.C., 2000, 2003, 2006), la tutoría entre iguales (González Bellido, 2015), el aprendizaje cooperativo<sup>(8)</sup> (Díaz-Aguado, Martínez y Martín, 2004), los equipos de ayuda<sup>(9)</sup> (Avilés, Torres y Vian, 2008) y el proyecto de alumnos ayudantes TIC (Luengo, J.A., 2013, 2014), específicamente diseñado este último para desarrollar contextos en red de información y sensibilización entre iguales para la prevención de riesgos y promoción del buen uso de las tecnologías de la información y comunicación por niños y adolescentes. Este último modelo, desarrollado en la Comunidad de Madrid durante los últimos cuatro cursos escolares (2013-2017) asienta sus bases en principios sencillos para la innovación educativa: (1) pocas cosas, (2) bien hechas y (3) compartidas por todos (Luengo, 2014).

(7)  
IES Joaquín Araujo,  
Fuenlabrada (Madrid):  
[http://ies.joaquinaraujo.fuenlabrada.educa.madrid.org/wordpress/?page\\_id=1974](http://ies.joaquinaraujo.fuenlabrada.educa.madrid.org/wordpress/?page_id=1974).

(8)  
Aprendizaje cooperativo y  
prevención de la violencia.  
[http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.cooperativo/AprendizajeAC\\_Preencion\\_Diaz-Aguado\\_8p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.cooperativo/AprendizajeAC_Preencion_Diaz-Aguado_8p.pdf).

(9)  
Equipos de ayuda, maltrato  
entre iguales y convivencia  
escolar  
[http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/16/espagnol/Art\\_16\\_289.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/16/espagnol/Art_16_289.pdf).

### Cuadro I

Entre los objetivos de un Programa de Alumnado Ayudante, se pueden mencionar, entre otros, los siguientes:

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y búsqueda de soluciones en problemas interpersonales en el ámbito escolar.
- Reducir los casos de acoso entre alumnos o alumnas.
- Disminuir la conflictividad y, con ello, la aplicación de medidas sancionadoras.
- Mejorar la seguridad de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Favorecer la participación directa del alumnado en la resolución de conflictos de la escuela.
- Crear canales de comunicación y de conocimiento mutuo entre educadores y educadoras y alumnado, mejorando la autoestima de todos los y las participantes en el programa.
- Establecer una organización escolar específica para tratar las formas violentas de afrontar los conflictos.
- Incrementar los valores de ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.

Algunas funciones del Alumnado Ayudante son:

- Ayudar a sus compañeros y compañeras cuando alguien les molesta o necesitan que los escuchen. No les aconseja, sino que les escucha.
- Liderar actividades de grupo en el recreo o en clase.
- Ayudar a otro compañero o compañera cuando tenga alguna dificultad con un profesor o profesora, mediando para la resolución del conflicto.
- Ayudar a otros compañeros o compañeras en la organización de grupos de apoyo en tareas académicas, o como Alumnado Ayudante en alguna materia que se le dé bien.
- Ayudar a alumnos o alumnas que estén tristes o decaídos por algún problema personal y que necesiten que alguien les escuche o les preste un poco de atención.
- Acoger a los recién llegados al centro y actúa como acompañante.
- Facilitar una mejora de la convivencia en el grupo.

(Tomado de Junta de Andalucía: Programa de alumnado ayudante<sup>(10)</sup>)

Muchos alumnos son capaces de ayudar a sus compañeros sin necesidad de haber desarrollado actividades de formación para tal fin. Esta es una evidencia. La capacidad para empatizar, acompañar, apoyar, reforzar la encontramos en muchos alumnos y alumnas de modo natural. La ayuda entre compañeros forma parte de un tipo de habilidad emocional y de relación interpersonal para la que algunos alumnos y alumnas parecen estar especialmente dotados. No obstante, la formación en ayuda entre iguales puede incorporar habilidades y competencias que mejoran sensiblemente las capacidades iniciales y capacitan para desarrollar acciones en situaciones especialmente delicadas, ligadas de modo ordinario a la colaboración, apoyo, cuidado y ayuda de compañeros especialmente vulnerables. Pero es importante acotar una serie de ideas esenciales en estos procesos:

Ayudar no es mediar. Esto representa una obviedad, pero no siempre parece estar claro. Muchos programas denominados de alumnos mediadores no incorporan en absoluto las habilidades de la mediación en sus programas formativos, ni, más importante, en sus desarrollos prácticos.

La mediación es un proceso complejo, que requiere formación específica y que está orientada a la gestión, modificación y, en su caso, resolución de conflictos interpersonales. No es sencillo plantear este escenario para alumnado de educación secundaria y mucho menos para la educación primaria.

(10)

Recursos Educativos sobre convivencia Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/convivencia-escolar/materiales/bibliografia/ayudante>

Los programas de mediación(11) se han desarrollado, no obstante, entre alumnos de educación secundaria. Si bien precisan de una supervisión exquisita por parte del profesorado encargado del desarrollo del plan.

Los programas de mediación(12) se han configurado asimismo en torno a equipos mixtos, formados por profesores y alumnos, que definen y desarrollan modelos de trabajo compartidos, profundamente colaborativos, con funciones específicas y de amplio espectro (tomado de Plan de Convivencia IES Madrid Sur(13), Madrid, p.12):

- Fomentar el diálogo como forma habitual de relación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Formar y mantener un equipo de mediadores/as competentes y con las destrezas y habilidades necesarias para resolver, en la medida de lo posible, los conflictos que puedan surgir en nuestra comunidad educativa.
- Crear estilos de resolución de conflictos que no conlleven necesariamente la sanción y/o el enfrentamiento entre las partes, fomentando el diálogo, la comprensión y el entendimiento entre las partes.
- Prevenir los conflictos (favoreciendo experiencias de éxito para todo el alumnado, evitando que haya personas excluidas, facilitando entornos agradables, limpios, decorados con detalle).
- Fomentar la implicación y participación de todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- Favorecer el intercambio de experiencias y la comprensión entre alumnado procedente de diferentes culturas.
- Crear momentos de encuentro para fomentar los valores del equipo y la pertenencia al mismo.

El acoso entre iguales, sin embargo, no representa un ámbito especialmente adecuado para el desarrollo de acciones de mediación. Partiendo de la necesidad de diferenciar los conceptos(14) de conflicto entre iguales y situación de acoso o maltrato entre iguales, el marco de la mediación entre iguales puede entenderse, adecuadamente supervisado y orientado, para la acción en situaciones de conflicto entre compañeros, fruto de la complejidad que atesoran las relaciones interpersonales en el día a día, especialmente en las edades que son de referencia. Es importante considerar que una situación de conflicto entre iguales (no gestionada o no adecuadamente gestionada) puede derivar en una situación de acoso.

Gran parte de los programas desarrollados por los centros que llevan aparejada la denominación de programas de mediación son, en realidad, programas de ayuda entre iguales, asentados por supuesto en la formación del alumnado en determinadas capacidades específicas relacionadas con de modo genérico las habilidades emocionales, como, por ejemplo, acoger a los alumnos recién incorporados al centro, ser sensible a las necesidades que puedan manifestar compañeros especialmente vulnerables, dialogar y escuchar, detectar posibles situaciones de conflicto interpersonal o de acoso en el aula y empatizar y ayudar a compañeros en situaciones de dificultad.

## Algunos modelos de ayuda entre iguales

Los programas de ayuda entre iguales se configuran como un escenario de trabajo de gran utilidad para la promoción y mejora de la convivencia pacífica

(11)

Consultar Blog de Mediación del IES Las Musas, de Madrid. <http://mediacionlasmusas.blogspot.com.es/>

(12)

Mediación de conflictos: caso práctico. <https://www.youtube.com/watch?v=rPile-zzdkM>

(13)

IES Madrid Sur, Madrid: ies.madridsur.madrid.educa.madrid.org/PLANCONVIVENC.doc.

(14)

**Acoso o maltrato entre iguales:** Conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción negativa e intencionada, sitúa a la víctima en posiciones de las que difícilmente puede salir por sus propios medios" (Olweus, 1993). Conflicto: Es una situación en la que dos o más personas entren en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles, o, al menos, se perciben como tales. (Mediación de conflictos en instituciones educativas, Torrego, J.C., 2000. Narcea).

en los centros educativos y, especialmente, para la prevención, detección e intervención en situaciones de violencia entre iguales y acoso escolar.

### **En el origen. Los delegados de clase**

En educación secundaria, debe señalarse, en primer lugar, a los delegados de clase como figuras con valor y significado propio en materia de prevención y detección de situaciones problemáticas. Según lo establecido en el Art. 77 del RD 83/1996 de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. Funciones de los delegados de grupo, corresponde a los delegados de grupo:

- Fomentar la convivencia entre los alumnos de su grupo.
- Colaborar con el tutor y con la junta de profesores del grupo en los temas que afecten al funcionamiento de éste.
- Colaborar con los profesores y con los órganos de gobierno del instituto para el buen funcionamiento del mismo.

Se hace referencia a funciones tasadas y, por tanto, perfectamente definibles en cualquier marco de planificación para la suma de esfuerzos de agentes educativos especialmente señalados en materia de promoción de convivencia. La posibilidad de contar con estas figuras en los procesos y acciones para la prevención de situaciones de acoso escolar se considera un elemento de gran relevancia en el recorrido a desarrollar. Puede resultar de interés la configuración de un equipo de delegados que, conjuntamente con el Equipo Directivo y otros equipos que se detallan a continuación, puede convertirse en un efectivo y activo grupo de agentes para la prevención y la detección. No obstante, es un hecho que no siempre los alumnos elegidos como delegados de clase disponen de las habilidades y valores que deben entenderse como referentes en el contexto que estamos describiendo. No es un modelo que haya funcionado para la promoción de la convivencia.

Los alumnos ayudantes de cada grupo-clase (en ocasiones, alumnos mediadores, o mejor, integrantes de equipos mixtos de mediación: profesores y alumnos).

Por tanto, no es infrecuente que centros educativos implicados en esta materia definan un procedimiento para la elección de alumnos ayudantes en convivencia, en ocasiones denominados alumnos mediadores, de manera que se garantice la representación de cada grupo con la implicación de un alumno o alumna que aporta un valor añadido a la visión y vivencia de la convivencia en cada grupo-clase. Entendidas sus funciones individualmente, en colaboración con cada tutor en la prevención y detección de situaciones conflictivas, pero también como grupo, que reflexiona y opina, conjuntamente con los delegados de convivencia de otros sectores de la comunidad educativa, en el diseño y desarrollo de acciones para la prevención, este conjunto de alumnos y alumnas puede y debe contribuir en gran medida en las distancias cortas del día en día en cada clase, en las actividades de prevención y detección propias de la acción tutorial y, esto es importante, en la visibilidad de la relevancia que el centro otorga a este tipo de procesos.

Aspecto importante a considerar puede ser la posibilidad de contar con estas figuras en educación primaria<sup>(15)</sup>, de modo singular en 6º curso. La definición de estas figuras para la colaboración con los tutores puede coadyuvar de manera sensible en la percepción del alumnado de la relevancia e importancia

(15)  
Consultar: La mediación entre iguales en educación primaria (Valdivia, R. Trabajo Fin de Grado, 2015). <http://bit.ly/2jOUFdP>

que el centro educativo da y va a dar a las relaciones entre alumnos. Hablaríamos, pues, de alumnos y compañeros sensibilizados con:

- Promover el adecuado clima de convivencia.
- Colaborar en la propuesta de actuaciones encaminadas a mejorar la convivencia en el centro.
- Colaborar en la prevención y detección de posibles casos de acoso escolar y *ciberbullying* en el grupo-clase.
- Informar a otros miembros del equipo de los casos de los que puedan tener información o conocimiento.
- Recibir y gestionar información directa o indirecta de los alumnos. Ayudar, en su caso, a canalizar la solicitud de apoyo externo a alumnos que puedan verse comprometidos en ese tipo de situaciones.
- Participar en la información y sensibilización de alumnos.

La existencia de figuras de referencia<sup>(16)</sup> en el aula entre los compañeros, que han sido elegidos por el grupo con arreglo a funciones previamente señaladas es, sin lugar a dudas, un elemento no pequeño en cualquier proceso que pretenda definirse para la prevención de conductas de maltrato o violencia entre iguales. Este tipo de modelo concretaría la idea plasmada en el Modelo integrado<sup>(17)</sup> de gestión de la convivencia (Torrego y Villaoslada, 2004). Hablamos de modelos testado<sup>(18)</sup> y experimentados, de amplia trayectoria ya en nuestro sistema educativo (Torrego y Galán, 2008).

En este contexto, el centro contaría con un grupo-equipo de ayudantes, pertenecientes a cada uno de los grupos clase y elegidos por el grupo según características previamente definidas, que desarrollaría una labor preventiva a nivel grupal y también, por ende, en el contexto de la comunidad educativa (Fernández, 2008) <sup>(19)</sup>.

Entre las tareas fundamentales que este tipo de ayudantes desarrollan, se encuentran:

- Acoger al recién llegado.
- Detectar y ayudar a compañeros tristes y poco integrados.
- Apaciguar y favorecer el diálogo en situaciones de conflicto entre compañeros por enfados, peleas, malas relaciones, etc.
- Promover actividades de mejora de la convivencia en sus grupos clase.
- Pertenecer y participar en el equipo de ayudantes.

Este modelo de trabajo con y de iguales está viviendo sus procesos de ajuste y adaptación, incluso, en la etapa de educación primaria.

En una línea de desarrollo próximo a este modelo, es imprescindible citar, asimismo, los modelos de ayuda entre iguales en los que la idea y experiencia de la mediación se hace práctica. La mediación escolar persigue la gestión y resolución (o, en su caso, reducción y modificación) de los conflictos interpersonales que se dan en el contexto de la convivencia de los centros educativos (Ortega y del Rey, 2006). Se constituye, pues, como un método para la gestión de los conflictos en el que las partes implicadas y enfrentadas recurren de forma voluntaria a una tercera persona, imparcial, que facilita el proceso para llegar a acuerdos satisfactorios para las partes. Se trata de una negociación de naturaleza cooperativa que habilita espacios para la búsqueda de soluciones en un contexto de confidencialidad e interés mutuo

<sup>(16)</sup>

De especial interés: IES Las Américas, de Parla: La mediación escolar en la Comunidad de Madrid: Análisis del impacto de la formación en el profesorado y alumnado en el IES Las Américas de Parla. <http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2014/12/6.3.pdf>

<sup>(17)</sup>

Torrego y Villaoslada. Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de los conflictos: <http://bit.ly/2hKE9ys>

<sup>(18)</sup>

Torrego y Galán, 2008: Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. Revista de Educación, 347. Septiembre-diciembre 2008, pp. 369-394.

<sup>(19)</sup>

Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. (Fernández, I., 2008). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912320.pdf>



por la resolución (Torrego, 2008). Si bien aquí nos referimos de manera expresa a los conflictos que viven los iguales en su cotidiano y complejo aprendizaje de la relación interpersonal, los procesos de mediación escolar pueden abordar conflictos entre cualquier integrante de la comunidad educativa. Los mediadores, ordinariamente configurados en este modelo por equipos mixtos (profesorado y alumnado) busca romper las asimetrías de poder entre las partes del conflicto, y, desde la neutralidad, abonar el terreno para la comunicación y expresión de emociones, sentimientos, ideas, necesidades e intereses (Fernández, 2008). Son numerosas las experiencias que se están desarrollando siguiendo este modelo de intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos (Ver cuadro II).

#### Cuadro II

Consultar:

- Programa de Mediación en el IES Madrid Sur(20), de Madrid.
- Programa de ayuda entre iguales IES Luis Buñuel(21), de Zaragoza.
- Colegio Esclavas(22) de Chamberí, Madrid.
- Programa de alumnos ayudante mediador(23). Miguel Vaquero IES Miguel Catalán, Silvia Hernández CIFE Juan de Lanuza. Adaptado de Isabel Fernández.
- IES San Juan Bautista(24), Madrid.
- El modelo en el IES San Juan Bautista(25) de Madrid. TVE La aventura del Saber (enero, 2017).
- IES Miguel Catalán(26), Coslada (Madrid).
- Blog Convivencia y Aprendizaje Cooperativo(27) (UAH).

(20)  
Premio Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid 2007: [https://drive.google.com/file/d/OB0j74\\_gjfAMvb2lCdDdHZS1J5XM/view](https://drive.google.com/file/d/OB0j74_gjfAMvb2lCdDdHZS1J5XM/view) (pp. 151-238)

(21)  
<http://ieslbuza.es/ayuda-entre-iguales/>

(22)  
<http://www.elmundo.es/madrid/2017/01/09/5872336b268e3e635b8b4630.html>

(23)  
[https://convivencia.files.wordpress.com/2014/05/modelo\\_vaquero\\_hernandez.pdf](https://convivencia.files.wordpress.com/2014/05/modelo_vaquero_hernandez.pdf)

(24)  
<http://www.20minutos.es/noticia/2658138/0/alumnos-ayudantes/programa-acoso-escolar/instituto-san-juan-bautista/>

(25)  
<http://www.rtve.es/alcartera/videos/la-aventura-del-saber/aventurajacoso/3880812/>

(26)  
<http://cifesabinanigo.catedu.es/wp-content/uploads/2016/04/Modelo-Ayudante-Mediador-IES-Catalán.pdf>

(27)  
<http://www3.uah.es/convivenciayaprendizaje-cooperativo/>

Este modelo de trabajo entre pares abrió ya hace más de una década una manera de afrontar los conflictos interpersonales entre iguales en los centros educativos. Y ha venido a contribuir, sin duda, a vertebrar metodologías de trabajo en las que el protagonismo de los compañeros y compañeras ha adquirido un realce sustancial en el manejo de las situaciones conflictivas, muchas de ellas, al menos en no pocos casos, origen de posibles situaciones acoso entre iguales, en las que la condición de superioridad jerárquica, la intencionalidad y la reiteración acaban por hacerse presentes y patentes.

#### Los alumnos ayudantes: trabajando con “los mayores” del centro educativo

La terminología utilizada en los modelos de intervención de alumnado en gestión de conflictos interpersonales en sentido amplio incorpora conceptos diferentes que, en ocasiones, pueden llegar a generar interpretaciones confusas sobre modos de colaboración, funciones y actividades a desarrollar. Entre otros, se sugieren términos ya citados como mediación entre iguales (Torrego et al., 2000), tutoría entre iguales (González Bellido, 2015) o ayuda entre iguales (Fernández y Orlandini, 2001).

En esta modalidad se aboga por el modelo de alumnado ayudante de mayor edad en el centro educativo (3º/4º de ESO) desde la consideración de la posibilidad de ayuda (1) mediante la colaboración con los tutores en el desarrollo de sesiones de información y sensibilización de alumnado de cursos superiores a grupos de menor edad del propio centro o de centros del entorno, y (2) en el contexto de colaboración como agentes de convivencia del centro

(ver cuadro a continuación). Ambas funciones pueden ser perfectamente compatibles, organizando formación, tiempos y espacios para ello.

Se hace referencia, pues, a un modelo de alumnos y alumnas ayudantes como agentes de la convivencia. Con habilidades y competencias específicas para su intervención:

- Capacidad para comunicar, informar, sensibilizar.
- Sensibilidad y buen trato con los compañeros.
- Receptividad y capacidad de observación.
- Capacidad para la colaboración, la acogida de compañeros o iguales.
- Capacidad para la ayuda y el acompañamiento: estar con, charlar, escuchar a los que están atravesando por situaciones personales o interpersonales complejas.
- Interés y disposición para colaborar en iniciativas de aprendizaje cooperativo, solidaridad y aprendizaje-servicio.
- Capacidad para la ayuda, no para la vigilancia y el control.
- Habilidad para colaborar en el desarrollo de acciones que mejoren la relación entre iguales.
- Capacidad de comunicación y argumentación.
- Los círculos de amigos

Se trata de un modelo desarrollado en escuelas como la Saint Francis School de Kitchener (Ontario, Canadá) o la Helen Hansen School de Cedar Falls (Iowa, EEUU), donde se ponen en marcha *círculos de compañeros y compañeras* con el objetivo de establecer nexos de relación interpersonal entre el alumnado y, en su caso, también con docentes utilizando la empatía, y las relaciones de atención mutua. Muy propio de los modelos de educación inclusiva(28), la idea se concreta en que un grupo de alumnos y alumnas, que pueden estar acompañados de algún profesor, se constituyen en un grupo de ayuda y que, de forma voluntaria, apoyan a alumnos que tienen menos amigos en la escuela, o los que acaban de llegar al centro, o que tienen dificultades para relacionarse. En general, a los más vulnerables. Se trata de un proyecto organizado esencialmente para incrementar la participación y cohesión interpersonal y social, con importante repercusión como modelo de compromiso y conducta en el centro y en toda la comunidad educativa Thomas, Walker y Webb, (1998).

### **La ayuda entre iguales desde la información y sensibilización de los más pequeños**

Una modalidad de intervención basada en este modelo es el Proyecto de Alumnos Ayudantes TIC(29) puesto en funcionamiento en la Comunidad de Madrid(30) a partir del trabajo desarrollado por centros educativos y asentado en la idea del trabajo compartido, generador de redes de colaboración entre centros y etapas de educación secundaria y primaria y basado en la generosidad digital como elemento dinamizador y de difusión de las prácticas desarrolladas y de los materiales(31) elaborados. El proyecto de Alumnos Ayudantes TIC ha alcanzado un nivel de implementación notable en diferentes zonas de Madrid y España(32).

Sus principios, objetivos y componentes ilustran una propuesta(33) para la promoción del buen uso de las TIC por niños y adolescentes, basada en cuatro ejes fundamentales:

(28)

Sancho, C. (2012). Propuestas inclusivas de mejora desde un enfoque metodológico y organizacional. <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol7-num1/art7.pdf>

(29)

Proyecto de Alumnos Ayudantes TIC: <http://ayudantesticsur.blogspot.com.es>  
<https://blogluengo.blogspot.com.es/2013/02/proyecto-de-alumnos-ayudantes-en-tic.html>

(30)

El Proyecto Ayudantes TIC en la Aventura del Saber TVE2: <https://www.youtube.com/watch?v=PlniMuNiN-l&feature=youtu.be>

(31)

Materiales del Proyecto Alumnos Ayudantes TIC: <http://ayudantesticsur.blogspot.com.es/2016/05/proyecto-y-materiales-curso-201516.html>

(32)

El proyecto de Ayudantes TIC en Extremadura: <http://enmarchaconlastic.educarex.es/ayudantes>

(33)

Blog CRIF Las Acacias, Comunidad de Madrid: <http://blog.crifacacias.es/2017/03/el-proyecto-de-alumnos-ayudantes-tic-en-10-principios/>

- Es necesario trabajar la información y la sensibilización cuanto antes, especialmente en las franjas de edad en las que el conflicto grave no ha aflorado en el marco de las relaciones interpersonales entre compañeros.
- Es necesario hacerlo trabajando desde los valores esenciales: principios sustantivos de consideración de la intimidad y privacidad personal, respeto, ayuda mutua, empatía y solidaridad.
- Hemos de aprovechar el conocimiento disponible y la capacidad de persuasión que atesoran los alumnos de mayor edad y formarlos para que puedan desarrollar actividades de información y sensibilización con los grupos de menor edad.
- La posibilidad de crear redes de trabajo en colaboración entre centros educativos (o entre etapas educativas). Institutos de educación secundaria(34), por ejemplo, que trabajan en la información y sensibilización del alumnado de los últimos cursos de educación primaria de los CEIP de la zona. Y alumnado de secundaria que presta su ayuda al centro en materia de información y sensibilización trabajando activamente con el señalado alumnado de primaria del propio centro (centros concertados y privados).

En el contexto de este proyecto, el presente modelo sugiere la posibilidad de organizar el equipo de ayudantes de convivencia del alumnado bajo los parámetros de colaboración y ayuda en los procesos de información y sensibilización a desarrollar según la concreción en cada aula del Plan de Acción Tutorial del centro. No hablaríamos, pues, de equipos de alumnos formados en mediación (sin perjuicio, por supuesto, de aprovechar toda la experiencia en este sentido que puedan tener un buen número de centros en la región, o de posibles decisiones *ex novo* de trabajar en ese modelo por parte del centro educativo) sino, más bien, de la formación alumnos ayudantes en la tarea de informar y sensibilizar a alumnado de cursos inferiores.

Se plantea, así, la propuesta que a continuación se detalla y que ha de contribuir a la configuración de un equipo de ayudantes de convivencia del colectivo de alumnos en el centro, preferentemente de 3º o 4º curso de ESO, conocido por toda la comunidad educativa, que opera como referencia para la ayuda, insistimos, de los tutores en los procesos desarrollados y actividades para informar, formar y sensibilizar sobre la necesaria prevención de situaciones de acoso entre iguales y *ciberbullying*.

Los alumnos ayudantes realizarían, consecuentemente, actividades de:

- Colaboración con los tutores de grupo en el desarrollo de actividades de información y sensibilización de alumnado de cursos inferiores sobre contenidos relacionados con el desarrollo de valores pro-sociales: respeto, ayuda entre iguales, colaboración, solidaridad, empatía.
- Colaboración con los tutores de grupo en el desarrollo de actividades de información y sensibilización de alumnado de cursos inferiores sobre contenidos relacionados con la conceptualización de los fenómenos de acoso escolar y *ciberbullying*.

Con los siguientes pasos a seguir

- Selección del alumnado ayudante. Presentación de la iniciativa y sensibilización en grupos de ESO desde la perspectiva del Aprendizaje-Servicio. Para la elección de los alumnos ayudantes se sugiere partir de la voluntariedad de estos para formar parte del equipo, si bien en algunos

(34)  
 Blog El País (Escuelas en red): [http://elpais.com/elpais/2015/05/24/escuelas\\_en\\_red/1432445400\\_143244.html](http://elpais.com/elpais/2015/05/24/escuelas_en_red/1432445400_143244.html)

centros pueden concretarse planes de desarrollo con la participación de alumnos y alumnas que ya formen parte de algún tipo de experiencia relacionada con experiencias de apoyo o mediación entre iguales en situaciones de conflicto. Parece adecuado presentar la iniciativa a los cursos de 3º de ESO; esta circunstancia permite mantener, al menos durante dos cursos escolares (3º y 4º) los equipos que se formen durante el proceso, sin perjuicio, lógicamente, de la incorporación de nuevos alumnos al inicio de cada curso escolar.

- Información a padres y madres de la iniciativa planteada y del interés de sus hijos en formar parte activa de la misma. Gestión de autorizaciones.
- Formación del alumnado ayudante. El proceso de formación del alumnado para el desarrollo de las actividades sugeridas lleva aparejada de modo ordinario la duda sobre la formación de los formadores. Y, en esa misma línea, la reflexión sobre si el profesorado del centro está adecuadamente formados para llevar adelante un proyecto de esta naturaleza y/o si precisan de alguna formación complementaria que habilite de una manera eficiente la tarea a desarrollar.
- La planificación que se detalla a continuación configura, al menos, tres posibles escenarios para su desarrollo:

### Cuadro III

#### Planificación de la organización del proyecto

Tomado de: Ejes para la planificación (2): los Equipos de ayuda en convivencia y el Equipo para la Prevención del acoso escolar y del ciberacoso del centro educativo<sup>(35)</sup>.

##### Opción 1

El centro y agentes responsables de la configuración del trabajo de equipos de ayudantes cuentan con formación y experiencia suficiente para trabajar con el alumnado seleccionado para la actividad como equipo de ayudantes de convivencia del centro. Este es un contexto a considerar en un porcentaje importante de centros en la actualidad. Muchos centros educativos y profesores cuentan con experiencia contrastada en el diseño e implementación de este tipo de proyectos y, por tanto, con bagaje de formación más que suficiente para abordarlo sin dificultad alguna. Los contenidos de trabajo a desarrollar con el alumnado pueden, asimismo, ser tratados con las sugerencias de actividad que se detallan en los Anexos I y II: Ejemplificaciones para el desarrollo de las sesiones de información y sensibilización del Plan de Acción Tutorial del Documento<sup>(36)</sup> "Recursos para la organización de programas para la prevención del acoso escolar en los centros educativos"

##### Opción 2

El centro y agentes responsables de la configuración del trabajo de equipos de ayudantes cuentan con formación inicial para trabajar con el alumnado seleccionado para la actividad como equipo de ayudantes de convivencia del centro. No son pocos los centros que van acumulando experiencia en este tipo de proyectos de innovación basados en el fomento del protagonismo del alumnado para colaborar en la prevención, detección e intervención en conflictos interpersonales en el alumnado y en situaciones de acoso escolar y ciberacoso, si bien precisan de alguna actividad de apoyo a través de la formación para adquirir competencia esencial y autosuficiencia de modo estable. En este tipo de escenario se sugiere la posibilidad de organización de actividades de formación en centro, con modalidades como el Grupo de Trabajo o el Seminario de formación. No obstante, pueden encontrarse materiales para desarrollar los contenidos de trabajo con el alumnado en las sugerencias de actividad que se detallan en los citados Anexos I y II: Ejemplificaciones para el desarrollo de las sesiones de información y sensibilización del Plan de Acción Tutorial.

Asimismo, se proponen los siguientes materiales, accesibles en la red:

- La gestión de los conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención<sup>(37)</sup> (Pantoja, 2005).
- Habilidades de comunicación<sup>(38)</sup> (Dulcic y Fajardo).
- Y específicamente para educación primaria: La resolución creativa de conflictos. Manual de Actividades<sup>(39)</sup> (Kreidler, 2007).

##### Opción 3

El centro y agentes responsables de la configuración del trabajo de equipos de ayudantes no cuentan con formación para trabajar con el alumnado seleccionado para la actividad como equipo de ayudantes de convivencia del centro y desarrollar un proyecto como el que es de referencia. Amén de lo expresado

(35)

Ejes para la planificación:  
[http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos-a-nivel-de-centro/-/visor/ejes-para-la-planificacion-2-los-equipos-de-ayuda-en-convivencia-y-el-equipo-para-la-prevencion-del-acoso-escolar-y-del-ciberacoso-del-centro-educativo?p\\_p\\_col\\_pos=1](http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos-a-nivel-de-centro/-/visor/ejes-para-la-planificacion-2-los-equipos-de-ayuda-en-convivencia-y-el-equipo-para-la-prevencion-del-acoso-escolar-y-del-ciberacoso-del-centro-educativo?p_p_col_pos=1)

(36)

<http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos-a-nivel-de-centro>

(37)

[http://www4.ujen.es/-apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](http://www4.ujen.es/-apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf)

(38)

[https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades\\_de\\_comunicacionfuhem\\_cip26p.pdf](https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades_de_comunicacionfuhem_cip26p.pdf)

(39)

<http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article273>

en puntos anteriores sobre sugerencias de material de apoyo para el trabajo, se entiende que este escenario llevaría implícita la necesidad de orientación y formación específica, bien a través de las modalidades citadas en la opción 2 o en formato específico de curso a través de la red formación.

Preferentemente, durante el primer cuatrimestre del curso. La iniciativa plantea el trabajo en un mínimo de cinco sesiones, planificadas según posibilidades y opciones organizativas del centro y en función del grupo de alumnos seleccionados. Las sesiones de formación incorporan tres módulos esenciales de contenido más las sesiones de ensayo: (1) Habilidades esenciales de comunicación a grupos pequeños y técnicas básicas para la comunicación eficaz; (2) Sesión de trabajo sobre el fenómeno del acoso escolar, sus consecuencias, prevención, detección e intervención; (3) Sesión sobre la práctica del respeto y ética en las relaciones en la comunicación en red y prevención del ciberacoso; (4 y 5) Sesiones de ensayo de las exposiciones. Ver Anexos I y II: Ejemplificaciones para el desarrollo de las sesiones de información y sensibilización del Plan de Acción Tutorial (ya citados).

El modelo puede completarse con la configuración de un equipo de ayudantes del centro, de los grupos de mayor edad, conocidos y visibilizados por las acciones que desarrollan; no solo podrían llevar a efecto intervenciones de sensibilización con el alumnado de primaria, de centros de la zona o del propio centro, sino también con el alumnado de los dos primeros cursos de la ESO en el propio centro, tanto en centros públicos como concertados, sino que podrían desarrollar experiencias de alumnos ayudantes que recogen preocupaciones y escuchan a los más pequeños en espacios y tiempos, planificados especialmente para ello en los recreos, con un sistema de turnos, por ejemplo.

#### Cuadro IV

##### La experiencia del Colegio Alkor de Alcorcón, contada por sus protagonistas

Tomado de: Ejes para la planificación (2): los Equipos de ayuda en convivencia y el Equipo para la Prevención del acoso escolar y del ciberacoso del centro educativo

Ana García-Trevijano y Nuria Velasco, Coordinadoras del proyecto "Orejas Amigas (Aula de escucha)"

*Sin condiciones. Te escucho.*

Vivimos deprisa. Todos corremos y tenemos poco tiempo. Es así en casa, en el trabajo, en el colegio. Solo que a veces no podemos seguir, continuamos inmersos en nuestra rutina pero hay un nudo en nosotros que ya no nos deja correr, trabajar, y a veces, ni siquiera comer o dormir. Entonces hay que hablar. La palabra cura. La palabra dicha porque la prisionera, la que dejamos dentro de nosotros y se va enquistando, esa, esa solo hace daño. Pensando todo esto (en un momento de esos en que uno se para) y algunas cosas más (pues son varios años ya los que llevamos sacando adelante proyectos dentro de nuestro Plan de Convivencia) surge Orejas amigas. Y es que si hay algo mejor todavía que soltar lo que se nos ha anudado es que alguien esté al otro lado, tomando nota de lo que decimos, poniéndose en nuestro lugar, escuchándonos, sin condiciones. No es mucho, pero en estos tiempos que corren (como nosotros) a veces parece demasiado. Por eso decidimos apostar por este espacio en el que los alumnos son los protagonistas, este lugar en el que no hay juicios, ni prejuicios, donde uno puede desahogarse y hasta solucionar sus problemas. Aprender y estar bien. No hay mejor binomio. Puedes parar un poco y leer lo que viene a continuación. Y quién sabe, igual, algún día, tú también eres una oreja amiga.

El detonante, la chispa que provocó la apertura del aula de Orejas Amigas del Colegio Alkor fue una sesión formativa de los chicos y chicas del Proyecto de Alumnos Ayudantes TIC. Al terminar, una alumna de primaria solicitó hablar con ellos para contarles un problema que había tenido y pedir ayuda y consejo. La intervención resultó muy provechosa y acertada por lo que pensamos en la conveniencia de organizar esta ayuda de manera más "oficial".

Para ello organizamos al equipo constituido por los alumnos voluntarios del grupo de Delegados de 'Buentrato' y Alumnos Ayudantes TIC, preparamos sesiones básicas de formación en mediación y resolución de conflictos insistiendo mucho en saber diferenciar los casos que incumben al aula y pueden solucionarse a ese nivel y aquellos otros que, por sus características, deben ser derivados a los tutores o a Orientación.

Asimismo, pactamos espacios y tiempos. Los alumnos trabajarían siempre de dos en dos para asegurar la objetividad y sentirse apoyados. De esta manera, los alumnos del centro saben que todos los miércoles, en la hora del recreo tienen a su disposición una pareja de alumnos en un aula fija que estarán encantados de escucharles y aconsejarles.

---

"El *Aula de escucha de Orejas amigas* es una iniciativa presentada por Nuria, una profesora del colegio y Ana, la orientadora a raíz de la influencia del proyecto de Alumnos Ayudantes TIC y Delegados de 'Buentrato'. Vieron que se necesitaba este apoyo para ofrecer esta ayuda a los alumnos con problemas.

Antes de comenzar el proyecto nos dieron unas pequeñas charlas sobre mediación para que pudiéramos realmente ayudar a quien lo necesitaba estando más capacitados para ello. Invertimos tiempo en organizarlo. Además, es una iniciativa que se realiza en los patios por lo que requiere por parte de los alumnos que formamos parte del proyecto bastante compromiso y, de alguna forma, un sacrificio. La recompensa de sentir que ayudas a alguien y como te lo agradecen crea una satisfacción inmensa.

A veces es difícil dar la confianza requerida a los alumnos para esta actividad 'pues tienen que sentir que estás plenamente a su lado, transmitirles la seriedad y compromiso del momento.

Fue un poco difícil al principio, pero después de ver que su reacción era completamente positiva, y que acudían a nosotros con confianza, sin miedo y cómodos, nosotros mismos nos sentíamos más a gusto, pues veíamos que el esfuerzo puesto para que este proyecto saliera adelante valía la pena."

(Henar Pereda, alumna coordinadora Alumnos Ayudantes TIC 2014-15)

"Somos un grupo de estudiantes, tanto del Proyecto de 'Buentrato' de ANAR como de Alumnos Ayudantes TIC, a los que se nos propuso formar parte de un proyecto llamado Orejas amigas. Es un aula de escucha activa, donde nosotros, los mayores, ejercemos de moderadores respecto a los problemas con los que nos vienen los más pequeños de la ESO y de primaria. A esta actividad se asiste voluntariamente y solo si las partes quieren de verdad solucionarlo, nosotros no podemos obligar a nadie a querer resolver un conflicto. Nuestra tarea no es dictarles la solución a su discusión, sino guiarlos para que ellos lleguen hasta ella mediante ejercicios de empatía y escucharse el uno al otro. Como es lógico, vas a hacer más caso a una norma en la que has colaborado que a una que te han impuesto. Así de sencillo, aplicamos este método con los chavales. Nosotros, aun así, les podemos dar consejos para que el resultado sea mejor, pero son ellos los que deciden cómo acabar el problema. Con esto, conseguimos que aprendan a llegar a acuerdos entre ellos y a respetar las ideas y el punto de vista de los demás. Nosotros, obviamente, también aprendemos de esta experiencia a cómo afrontar los problemas y cómo ayudar a los demás. Es una experiencia genial."

(Lucía Montero, alumna coordinadora Proyecto 'Buentrato' (ANAR)

"Se podría decir que formar parte de Orejas amigas es una de las experiencias más bonitas que he tenido desde que me involucré en convivencia en el proyecto de Alumnos Ayudantes TIC. Es una satisfacción personal cuando ves que esas personas; las cuales han depositado en ti su confianza, te confían sus problemas e inquietudes pensando que tú serás capaz de ayudarles. En cierto modo se podría decir que Orejas amigas no son solo esas sesiones de ayuda, sino que se amplía a otros ambientes, como podrían ser los recreos o el comedor. El resto de alumnos va cogiendo confianza contigo y tratándote como a un igual, no como a una figura de autoridad. Y la confianza y el cariño crecen notablemente. Al formar parte de este proyecto también maduras y aprendes, te das cuenta de la importancia de las acciones y de cómo estas pueden llegar a afectar en la vida de los demás. También aprendes técnicas de moderación y llegas a comprender más los problemas de cada edad; ya que los problemas de un niño de 5º de primaria se diferencian en gran medida con los de la ESO. He tenido la oportunidad de hacer frente a problemas mayores y problemas de menor rango. Se podría decir que a lo largo de este año me ha dado tiempo a comprender más el pequeño mundo que es nuestro colegio. Y por ello, os recomiendo que os involucréis en cualquier proyecto de esta índole. Cuando la gente forma parte de este proyecto, tan especial, crece como persona por los valores aprendidos y por la madurez acumulada. La pregunta final sería: ¿Quién no querría formar parte de Orejas amigas? ¿Quién no querría ayudar al resto de gente desinteresadamente? No dudéis; Orejas amigas es un proyecto que hay que vivir, aprovechar la oportunidad que os ofrece el colegio. Podréis cambiar la vida a alguien. Lo digo por experiencia propia..."

(Carla Maruente, alumna coordinadora Alumnos Ayudantes TIC 2015-16).

Estos equipos de ayudantes podrían desarrollar, asimismo talleres en los Colegios Públicos de educación infantil y primaria con padres de alumnado de 5º y 6º de primaria (o con padres de alumnado de esta edad en centros concertados o privados), y talleres con padres de los cursos de educación secundaria. La intervención, implementada ya en diversos centros, versaría sobre el trabajo que realizan los ayudantes en materia de sensibilización, con el uso de los materiales didácticos trabajados con el alumnado de menor edad. Los alumnos de estos equipos de ayudantes podrían llevar a efecto, asimismo, funciones de tutoría entre iguales (ver siguiente modelo) de grupos de alumnado de menor edad, en el contexto de acogida, escucha, apoyo y, en su caso derivación al profesorado de demandas específicas de ayuda por parte de los alumnos.

(41)

Programa Cibermentores en la Comunidad de Madrid: <http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/programas/-/visor/programa-cibermentores>

(42)

Ciberayudantes IES Goya: <https://alumnosayudantes.wordpress.com/cibervoluntariado/>

(43)

Reporteros 360 (Telemadrid): <http://www.telemadrid.es/programas/reporteros-360-acoso-escolar>

(44)

IES Madrid Sur: [http://ies.madridsur.madrid.educa.madrid.org/planes\\_y\\_proyectos.htm](http://ies.madridsur.madrid.educa.madrid.org/planes_y_proyectos.htm)

(45)

Fundación ANAR: <https://www.anar.org/anar-en-colegios-e-institutos/>

#### Cuadro V

Consultar también:

- Programa Cibermentores(41)
- Programa Ciberayudantes(42) (IES Parque Goya, Zaragoza)
- "Así se trabaja contra el acoso entre iguales": Reporteros 360(43) (Telemadrid).
- De especial interés la experiencia del IES Madrid Sur, en Madrid con alumnado de 3º y 4º de ESO y Bachillerato que forman parte del Equipo de Mediación del Centro, junto con profesores. Ver Plan de Convivencia(44), p. 14).

Un programa de especial relevancia en este modelo de intervención y ayuda entre iguales lo representa el programa Buentrato(45) que la Fundación ANAR desarrolla en Colegio e Institutos. El proyecto trabaja por convertir a los adolescentes en agentes activos de cambio en su comunidad educativa. Un objetivo que se consigue a través del empoderamiento de un pequeño grupo de alumnos que, apoyado por profesionales de la Fundación siguiendo un plan específico de formación y trabajo colaborativo, se encarga de formar

a sus iguales en el buen trato y ayudar a resolver algunos conflictos que los alumnos mantengan con otros compañeros.

### **El modelo de Tutoría entre iguales (tutoría 1 a 1)**

Los programas de tutoría entre iguales (Durán, 2006)<sup>(46)</sup> (*peer tutoring*) están avalados y amparados desde hace más de 30 años por la investigación educativa y son recomendados como práctica de éxito por la UNESCO, especialmente en la medida en que contribuyen a la inclusión efectiva y estable de todo el alumnado. Nos referimos en este apartado a un modelo de *tutoría de 1 a 1*. Esta es la referencia. Se trata de un plan que apuesta por la ayuda entre iguales desde la concepción del apoyo individual, de la referencia estable. Un modelo de gran interés, sin duda, y muy útil en el desarrollo de cualquier iniciativa que pretenda promover la prevención de la violencia y el maltrato entre iguales, su detección y los procesos de intervención.

La tutoría entre iguales<sup>(47)</sup> es una estrategia educativa práctica y efectiva para la convivencia escolar. Este recurso nace en el contexto de experiencias de colaboración que un alumno ofrece a otro compañero del centro o clase tras una petición expresa de ayuda. Tradicionalmente la tutoría entre iguales se ha aplicado para favorecer el aprendizaje de materias curriculares como, por ejemplo, los idiomas o las matemáticas.

Sin embargo, en este caso, los centros educativos pueden adaptar este recurso de participación y prevención para favorecer el desarrollo educativo, personal y social. Este es el escenario que describimos específicamente en estas líneas. Diferentes estudios demuestran que implementando un sistema de ayuda entre iguales, se pueden aprovechar las capacidades, habilidades y puntos fuertes de los alumnos para enriquecer sus propias vidas y las de los demás. Por otro lado, este modelo puede contribuir a ayudar al alumnado a resolver otros problemas o dificultades como, por ejemplo, el paso de la escuela primaria a secundaria, la adaptación a un nuevo instituto, los conflictos entre iguales no relacionados con la violencia, etc.

Destaca el programa TEI<sup>(48)</sup> desarrollado por González Bellido, que inicia su desarrollo en el 2002 y el proceso de implementación en centros educativos de primaria y secundaria en el 2003. Un magnífico programa de convivencia institucional que implica a toda la comunidad educativa, orientado a mejorar la integración escolar y trabajar por una escuela inclusiva y no violenta. El modelo se basa en la tutorización emocional entre iguales donde el respeto, la empatía y el compromiso son los pilares básicos de su desarrollo en los centros educativos. Hablamos de un escalado en esta acción de apoyo y ayuda entre iguales, en las que alumnos de cursos superiores se hacen cargo del apoyo de alumnos de cursos inferiores: así, por ejemplo, (1) en educación secundaria, los alumnos de 3º son tutores emocionales de los de 1º; (2) en educación primaria, los alumnos de 5º son tutores emocionales de los de 3º; (3) en infantil, los alumnos de 5 años son tutores emocionales de los de 3 años. Con una diferencia básica de dos cursos escolares, esta función de ayuda podría concretarse también otros cursos.

La tutoría entre iguales tiene un carácter institucional<sup>(49)</sup>; los objetivos (ver Cuadro VI) del modelo no abordan un conjunto de acciones aisladas realizadas por los alumnos, sino que considera y habilita implica la creación de una cultura general por la paz y la no violencia que afecta a toda la comunidad educativa y que requiere de la participación de todos los agentes y sectores educativos. Resulta de especial interés la creación de una red de

<sup>(46)</sup> Aula. Tutoría entre iguales: algunas prácticas. Núm.153 - Julio, Agosto 2006: [http://www.grao.com/revistas/aula/153\\_154-tutoria-entre-iguales-algunas-practicas/tutoria-entre-iguales-la-diversidad-en-positivo](http://www.grao.com/revistas/aula/153_154-tutoria-entre-iguales-algunas-practicas/tutoria-entre-iguales-la-diversidad-en-positivo)

<sup>(47)</sup> El Programa TEI en TVE: TVE 2: [https://www.youtube.com/watch?v=X1t9ZrJsF\\_M](https://www.youtube.com/watch?v=X1t9ZrJsF_M)

<sup>(48)</sup> Programa TEI: <http://programatei.com/programa-tei/>

<sup>(49)</sup> Programa TEI en Radio-TV Agüimes: <https://www.youtube.com/watch?v=2YRy703yAE8>

centros TEI *Tolerancia Cero*, en la que están integrados todos los centros que aplican, comparten y desarrollan iniciativas, materiales y buenas prácticas en la prevención de la violencia y el acoso escolar con este modelo.

#### Cuadro VI

(Tomado de: Tutoría entre iguales. IES Front Maritim(50), Barcelona. p. 46)

Los objetivos del Programa TEI:

- Sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre los efectos de la violencia.
- Concienciar a la comunidad educativa sobre las causas de la violencia e informar sobre las consecuencias personales, sociales y educativas.
- Facilitar el proceso de integración de alumnos, hacia una educación inclusiva.
- Crear un referente (tutor/a) para favorecer la autoestima y disminuir la inseguridad que provocan los espacios y las situaciones desconocidas.
- Empoderar al alumnado como sujeto dinámico de la convivencia, en la prevención de la violencia.
- Desarrollar la empatía y el compromiso individual y del grupo clase (espectadores) ante el sufrimiento de las víctimas de actos de violencia y acoso escolar.
- Compensar el desequilibrio de poder y fuerza propio de la violencia y el acoso desde una perspectiva preventiva y disuasoria.
- Integrar la "TOLERANCIA CERO" respecto a la violencia y maltrato, como un rasgo de identidad del centro educativo.
- Desarrollar y compartir la RED DE CENTROS TEI, TOLERANCIA CERO respecto a la violencia y el acoso escolar.

Una experiencia especialmente notable en la aplicación y desarrollo de este modelo de tutoría entre iguales está representada por el Proyecto Pígalión, desarrollado en la Comunidad Valenciana(51), con notables réplicas en la Comunidad de Aragón(52), entre otras.

## Algunas ideas para concluir

Nada de lo que se desarrolle en un centro educativo para nuestro alumnado deberíamos llevarlo a efecto sin el protagonismo y empoderamiento de éste. Nada para nuestros alumnos y alumnas sin nuestros alumnos y alumnas podría ser la referencia. Su capacidad para hacerse presente de forma activa y comprometida en los procesos de promoción de la convivencia pacífica y de relaciones interpersonales saludables entre los diferentes agentes de las comunidades educativas, pero especialmente entre chicos y chicas, es inestimable. Los diferentes modelos que permiten trabajar con niños, niñas y adolescentes en este tipo de planes y, especialmente en la prevención, detección e intervención en situaciones de violencia y maltrato entre pares llevan tiempo evidenciando sus resultados y sostenibilidad. La elaboración de planes(53) específicos con estos objetivos ha de sustentarse en el trabajo con y de alumnos y alumnas, favoreciendo su implicación y su capacidad, entre otras acciones importantes, para comunicar, para informar, sensibilizar, ayudar y apoyar a los compañeros más vulnerables. Los modelos referenciados en este texto representan una humilde exposición de las alternativas innovadoras que los centros educativos de nuestro país llevan tiempo desarrollando con gran eficacia y eficiencia.

(50)  
IES Front Maritim: <http://www.noalacoso.org/TEI.pdf>

(51)  
Proyecto Pígalión (Valencia):  
<http://pilarperezesteve.es/proyecto-pigalion-tutoria-entre-iguales/>

(52)  
IES Mar de Aragón. Proyecto Pígalión:  
<http://sapereau3.blogspot.com.es/2017/03/proyecto-pigalion-segundo-curso.html>

(53)  
Mejora de la convivencia y clima social en centros educativos en la Comunidad de Madrid  
<http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos>

#### Referencias bibliográficas

- Avilés J.M., Torres N., Vian M.V.** (2008). Equipos de ayuda, maltrato entre iguales y convivencia escolar. *Education and Psychology*. N° 16. Vol. 6(3). P. 863-886.
- Cowie, H.** (1998). La ayuda entre iguales. *Cuadernos de Pedagogía*, nº 270. Junio. Praxis. Barcelona. (p. 57-59).
- Díaz Aguado, M.J.; Martínez, R. y Martín, G.** (2004). Programa de prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia: INJUVE.
- Durán, D.** (2006). Tutoría entre iguales: la diversidad en positivo. *Aula*. Tutoría entre iguales: algunas prácticas. Núm.153-154



- Fernández, I. y Orlandini, G.** (2001). La ayuda entre iguales: un proyecto de innovación educativa para la mejora de la convivencia. *Cuadernos de Pedagogía*. 304 (p.97-100).
- González Bellido, A.** (2015). Programa TEI. Tutoría entre iguales. *Innovación Educativa*, n.º 25, 2015: pp. 17-32.
- Luengo, J.A.** (2013). Promover valores y ética en las relaciones digitales: la necesidad de actuar cuanto antes. *Avances en Supervisión Educativa, Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, mayo de 2013. n.º 18.
- Luengo, J. A.** (2014): *Guía de ciberbullying, prevenir y actuar*. Madrid: COP. (pp. 57-69). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Ortega, R.** (2001). El programa de ayuda entre iguales en el contexto del proyecto Sevilla Antiviolenca, *Revista de Educación*, n.º 326. Pp. 297-310.
- Ortega, R. y Del Rey, R.** (2001): El programa de ayuda entre iguales en el contexto del proyecto Sevilla Antiviolenca escolar. *Revista de Educación*, núm. 326 (2001), pp. 297-310. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre326/re32617.pdf?documentId=0901e72b8125db20>
- Ortega, R. y del Rey, R.** (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en Supervisión Educativa*, n.º 2. Recuperado de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/202>
- Thomas, G., Walker, D. Webb, J.** (1998). *The making of the Inclusive School*. London: Routledge United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. (1994). Declaración de Salamanca. Informe final: Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia
- Torrego, J.C.** (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.
- Torrego, J.C.** (Coord.). (2003): *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid. Consejería Educación. Comunidad de Madrid.
- Torrego, J.C.** (Coord.). (2006). *Modelo integrado de mejora para la convivencia: estrategias mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.

#### Otros Recursos

- Consejería de Educación, Juventud y Deporte.** Comunidad de Madrid. Ejes para la planificación: los Equipos de ayuda en convivencia y el Equipo para la Prevención del acoso escolar y del ciberacoso del centro educativo. Recuperado de <http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos/-/visor/ejes-para-la-planificacion-2-los-equipos-de-ayuda-en-convivencia-y-el-equipo-para-la-prevencion-del-acoso-escolar-y-del-ciberacoso-del-centro-educativo>.
- Programa SAVE contra la violencia escolar** (Sevilla). Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre326/re32617.pdf?documentId=0901e72b8125db20>.
- Bakeola, convivencia, conflictos y derechos humanos.** Programa Ikasle Laguntzaile (Gipuzcoa y Vizcaya). Recuperado de <http://www.ayudaentreiguales.org/>.
- Consejería de Educación. Junta de Andalucía.** Alumnado Ayudante y Mediación. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/convivencia-escolar/materiales/bibliografia/ayudante>
- Materiales IES Mar de Cádiz, de El Puerto de Santa María** (Cádiz). Alumnado Ayudante. Recuperado de [https://drive.google.com/file/d/OB0j74\\_gjFAMvT2ZTSzdCWEJhNHc/view](https://drive.google.com/file/d/OB0j74_gjFAMvT2ZTSzdCWEJhNHc/view).

#### Para saber más

- AAVV.** (2016). La ciberconducta y la psicología educativa: retos y riesgos. *Revista de Psicología Educativa* (Número especial). Madrid. COP.
- Aguirre, A.** y otros (2005). La mediación escolar. *Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Avilés, J.M.** (2013). Análisis Psicosocial del Ciberbullying: Claves para una Educación. Moral. *Papeles del Psicólogo*, Vol. 34(1), pp. 65-73. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2172.pdf>.
- Avilés, J.M.** (2013): Bullying y ciberbullying: apuntes para un proyecto antibullying. *Revista CONVIVES (en línea)*. Revista digital de la Asociación CONVIVES, Vol. 3. pp. 4-15. Madrid. Recuperado de [https://drive.google.com/file/d/OBwmG\\_rAXpAZfOGVRZUZyc29xUTQ/view](https://drive.google.com/file/d/OBwmG_rAXpAZfOGVRZUZyc29xUTQ/view).
- Avilés, J.M.** (2015). *Proyecto Antibullying*. Madrid: CEPE.
- Caño, M. y Moncosí, I.** (2016). Sistemas de ayuda entre iguales en la etapa secundaria obligatoria: *Materiales prácticos para su puesta en marcha y desarrollo*. Ed. Academia Española.
- Convives: la voz del alumnado.** Recuperado de <http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/2014/09/revista-convives-n-7-la-voz-del-alumnado.html>.

- Cowie, H. y Fernández, F.J.** (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas. Desarrollo y retos. *Revista electrónica de investigación psicoeducativa*. Nº 9. Vol. 4 (2). Pp. 201-310. Recuperado de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?116>.
- Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid:** Protocolos de respuesta para equipos directivos y profesorado ante situaciones problemáticas en los centros educativos. Recuperado de [http://www.madrid.org/dat\\_capital/circulares/pdf/guia\\_consulta\\_profesor.pdf](http://www.madrid.org/dat_capital/circulares/pdf/guia_consulta_profesor.pdf).
- Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.** (2011). Cyberbullying. *Guía de recursos para centros educativos*. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=3149&tipo=documento>.
- Del Barrio, C.** (2013). Experiencias de acoso y ciberacoso: autores, autoras, víctimas y consideraciones para la prevención. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, Vol. 3. pp. 25-35. Madrid.
- Díaz-Aguado, M.J.** (2005). Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista Iberoamérica de Educación*. Nº 037. OEI. Madrid. P. 17-47.
- Díaz-Aguado, M.J.** *Convivencia escolar y Prevención de la violencia*. MECED. Madrid. Recuperado de [http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejoscolares/archivos/Convivencia\\_escolar\\_y\\_prevenccion\\_de\\_violencia.pdf](http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejoscolares/archivos/Convivencia_escolar_y_prevenccion_de_violencia.pdf).
- Díaz-Aguado, M. J., Martínez-Arias, R. y Martín, J.** (2013). El acoso entre adolescentes en España. Prevalencia, papeles adoptados por todo el grupo y características a las que atribuyen la victimización. *Revista de Educación*, Vol. 362. pp. 348-379.
- Fernández, I.** (2008): Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas. *Bordón* 60 (4), 137-150. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912320.pdf>.
- Garaigordobil, M.** (2011): Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11, 2. Pp. 233-254. Recuperado de <http://www.ijpsy.com/volumen11/num2/295/prevalencia-y-consecuencias-del-cyberbullying-ES.pdf>.
- Garaigordobil, M.** (2011): *Bullying, y cyberbullying: conceptualización, prevalencia y evaluación*. FOCAD. Recuperado de <http://www.psicologiaysexologia.org/wp-content/uploads/2013/11/Bullying-y-cyberbullying.pdf>.
- Garaigordobil, M.** (2014): *Cyberprogram 2.0. Programa de intervención para prevenir el bullying y el cyberbullying*. Madrid: Pirámide.
- González Bellido, A.** (2002). Programa de Tutoría entre iguales. Recuperado de <http://programatei.com/programa-tei/> y
- INFOCOP** (2015): 40 años de investigación sobre acoso y bullying. Recuperado de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=5825&cat=49](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5825&cat=49).
- Luengo, J.A.* (2012). "Menores e intimidad en la red: cuando los demás son objetos". En *Menores y nuevas tecnologías*, Ed. Ténos y Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. Págs. 167-207.
- Luengo, J.A. y Benito, M.** (2014). "Educar en el buen uso de las TIC: El proyecto de alumnos ayudantes en el IES parque de Lisboa". *Revista Convives*, nº 7. La voz del alumnado. Septiembre, 2014 <http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/2014/09/revista-convives-n-7-la-voz-del-alumnado.html>.
- Lucas-Molina, B; Pérez-Albéniz, A y Giménez-Dasí, M.** (2015): La evolución del cyberbullying: situación actual y retos futuros. *Papeles del Psicólogo*, 2016. Vol. 37 (1), pp. 27-35. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2659.pdf>.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. A.** (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, Vol. 31(4), pp. 515-528.
- Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora, J.** (2008): Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2008, 8, 2, 183-192.
- Pantoja, A.** (2005): *La gestión de los conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. Madrid: MECED. Recuperado de [http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf) <http://pse.elsevier.es/es/#.V4SudJT7W4>.
- Red.es** (2015): *Guía de Actuación contra el Ciberacoso*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España. Recuperado de [http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/Guia\\_Actuaci%C3%B3n\\_contra\\_Ciberacoso\\_vf\\_pi.pdf](http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/Guia_Actuaci%C3%B3n_contra_Ciberacoso_vf_pi.pdf).
- Red.es** (2015). *Guía SOS contra el ciberacoso*: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España. Recuperado de [http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/Guia\\_SOS\\_Educadores\\_vf\\_pi.pdf](http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/Guia_SOS_Educadores_vf_pi.pdf).
- Save the Children** (2015): *Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia*. Recuperado de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo\\_a\\_eso\\_no\\_juego.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo_a_eso_no_juego.pdf).
- Torrego, J.C.** (coord.) (2008). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración*. Madrid: Alianza.
- Torrego, J.C. y Galán A.** (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos escolares. *Revista de Educación*, 347. Pp. 369-394.
- Uruñuela, P.** (2016). *Trabajar la convivencia en los centros educativos: una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid: Narcea.