

La ayuda entre iguales

Un proyecto de innovación que implica a toda la comunidad



Tras recibir formación en técnicas de escucha activa, desarrollo de la empatía y resolución de problemas, un grupo de alumnos y alumnas son capaces de ayudar a compañeros que se encuentren en situación de indefensión o confusión, o bien tengan dificultades académicas y de relación. Entre ayudante y mediador, esta figura impulsa la filosofía del diálogo y la negociación.

Isabel Fernández García y Gabriel Orlandini*



Àngel Serra.

Los conflictos y las relaciones entre alumnado y profesorado y también entre iguales son claves para entender el clima emocional y social de un centro

En los últimos años, la convivencia escolar se ha convertido en un tema de especial interés en todos los sistemas educativos de los países del entorno europeo. Un buen número de estudios se han centrado en la indagación de los conflictos escolares desde la perspectiva de las relaciones interpersonales de los dos grupos fundamentales de la comunidad educativa: el alumnado y el profesorado. Por ello, el maltrato entre pares, las agresiones profesor-alumno, y viceversa, e incluso los conflictos entre personal adulto de los centros escolares son claves para entender el clima emocional y social de un centro escolar.

Pero más allá del análisis de los problemas habituales de convivencia que se generan en las aulas y en los centros entre profesores y alumnos, en la última década se ha empezado a indagar sobre el carácter y la calidad de las relaciones que surgen entre los propios alumnos; es decir, entre los iguales. Y es en torno a estas relaciones donde surgen las propuestas de innovación educativa que se van a exponer a continuación.

La escuela, como principal agente socializador responsable de la transmi-

El proyecto fomenta la empatía que chicos y chicas muestran espontáneamente en sus interacciones cotidianas



Ángel Serra.

sión a las nuevas generaciones de saberes, pautas de comportamiento y valores, ha de proporcionar a éstas las oportunidades necesarias para aprender los roles y las responsabilidades que se les exigirán en la vida adulta. Y en las sociedades democráticas avanzadas del presente y del futuro, sabemos que tan importante está siendo y será la formación específica en saberes —en el sentido más clásico de conocimientos *objetivables*—, como las capacidades y destrezas personales necesarias para poder enfrentarse con éxito a los conflictos y problemas de convivencia que surgen cada día en cualquier entorno conformado por un colectivo humano.

En este sentido, los sistemas de resolución de conflictos de las escuelas —a menudo considerados simplemente como problemas de disciplina— deberían aportar claves que favorecieran el autocontrol y el respeto al otro como máximas del individuo en sociedad. Los alumnos han de asumir responsabilidades en la toma de decisiones sobre sus dilemas y conflictos personales, y así ejercitarán la disciplina y el respeto que la escuela propugna.

Los sistemas de ayuda entre iguales y de mediación entre pares abogan por una implicación directa en la solución de los conflictos por parte del alumnado involucrado en los mismos. Esto sólo se puede llevar a cabo si la escuela está inte-

resada en formar a sus alumnos en la filosofía y las estrategias de la negociación de los conflictos, en donde subyacen los valores democráticos de participación activa del alumnado y de corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa.

Descripción del proyecto y su desarrollo

El proyecto “Mejora de la convivencia a través de estrategias de resolución de conflictos” intenta mejorar la calidad de las relaciones en el marco escolar y, muy especialmente, las que se dan entre los alumnos. Por otro lado, se basa en un conjunto de estrategias de carácter preventivo para la intervención en los centros. Este proyecto está enclavado dentro del Programa Sócrates, Comenius I, de la Comunidad Europea, en el que participan tres escuelas: el IES Pradolongo de Madrid, el L. Nottolini de Lucca (Italia) y la Scola 2,3 de Lamaçães en Braga (Portugal). Los tres centros cuentan con colaboración de instituciones universitarias (Proyecto TMR de la Comunidad Europea) para la evaluación del ambiente del centro y del desarrollo del programa y, particularmente, el centro de Madrid participa en el Programa de Mediación Escolar de la Comunidad de Madrid. Las tres escuelas han trabaja-

do anteriormente en este campo de actuaciones y están familiarizadas con las propuestas de intervención. Esta experiencia se aplica a alumnos y alumnas con edades comprendidas entre los once y los dieciséis años.

El proyecto, de dos años de duración, está planificado para desarrollarse en dos etapas. En la primera fase, curso 2000-2001, se ha dado a conocer la experiencia al conjunto de la comunidad escolar, se han seleccionado los alumnos ayudantes en cada aula y se ha impartido su formación. También se ha realizado un curso de resolución de conflictos para tutores y se ha formado el equipo de “alumnos ayudantes”, que actúa cuando es requerido.

En la segunda fase, curso 2001-2002, se renovarán los alumnos que participan como alumnos ayudantes y se proporcionará formación a alumnos voluntarios de cuarto de ESO, que actuarán como mediadores escolares. Además, se ofrecerá un curso de mediación y resolución de conflictos para padres y madres, profesores, personal no-docente y alumnos de cursos superiores interesados en actuar como mediadores escolares.

Se trata, por lo tanto, de desarrollar dentro de las escuelas unos servicios paralelos a los métodos tradicionales de resolución de conflictos, a la vez que se pretende dar mayor responsabilidad y participación a los alumnos en la gestión

de la convivencia del centro. Los dos modelos de intervención, “Ayuda entre pares” y “Mediación en conflictos”, nacen de la corriente de resolución de conflictos y requieren tanto formación específica, como una organización escolar que los apoye y sustente. Las prácticas de ayuda entre pares se centran en dotar a los alumnos de actitudes prosociales en las interacciones, además de entrenarles en habilidades de comunicación y de escucha que les facilita la ayuda a otros compañeros en situación de conflicto. Están basados en el fomento del proceso natural de responsabilidad hacia otros, de desarrollar la empatía y el apoyo emocional que los chicos y las chicas muestran espontáneamente en sus interacciones cotidianas. La mediación en conflictos se basa en la necesidad de resolver los conflictos interpersonales por parte de los propios implicados, ayudados por un tercer mediador, que guía el proceso para llegar a acuerdos. Ambos son complementarios y tienen matices singulares que hemos de aclarar.

El sistema de ayuda entre pares trata de crear un grupo de alumnos que, tras recibir una formación en técnicas de escucha activa y desarrollo de la empatía y resolución de problemas, ayuda a sus compañeros en situación de indefensión o confusión, o bien que tienen dificultades académicas o de relación con sus iguales. Es una propuesta multidimensional, que incluye actividades de grupo-clase e intervenciones individuales. Se construye a partir de los grupos-clase introduciendo el papel de alumno ayudante dentro de la organización del aula, a quien se le adjudican tareas específicas en el desarrollo del día a día. A diferencia del delegado de curso, éste no está regulado por los reglamentos orgánicos de centro y no actúa como representante oficial del grupo, sino que sus intervenciones son actos voluntarios basados en una mejora de la calidad de las relaciones.

Asimismo, representan un modelo positivo que influye en el bienestar del otro y del conjunto del grupo. Por ejemplo, ante una situación habitual de un grupo de alumnos con conductas de indisciplina y falta de respeto reiterada hacia un profesor determinado, el alumno ayudante puede intervenir mostrando su descontento con dichos actos. El sistema de mediación escolar también trata de crear un grupo de miembros de la comunidad educativa que medie en situaciones de conflictos entre las partes. Estos mediadores pueden ser tanto profesores

como alumnos, padres y madres y personal no-docente. Es un nivel mayor de implicación de la comunidad en su conjunto en la resolución de los problemas que se dan en las escuelas, si bien actuarán bajo requerimiento de las partes cuando se produzca un conflicto más grave. Su lugar de aplicación no es tanto el aula como el centro en su conjunto.

Mediadores y alumnos ayudantes se convierten en un servicio que impulsa una filosofía de diálogo y negociación de los conflictos. Estos dos modelos innovadores de intervención exigen una planificación cuidadosa, además de la participación de un sector amplio de la comunidad escolar. Son innovadores en tanto que rompen los esquemas clásicos de intervención en las escuelas ante los problemas de disciplina basados en el ejercicio del principio de autoridad y del mantenimiento del orden. Sin embargo, es de especial interés indagar en las situaciones de hecho en las que ambos modelos pueden y deben actuar. Estos nuevos modelos no pretenden sustituir los sistemas administrativos de solventar los problemas dentro de la escuela, sino introducir una filosofía que guíe hacia una resolución negociada y que cree el clima socioemocional que apunte a soluciones empáticas y asumidas por los alumnos o miembros de la comunidad implicados.

Elementos clave de la ayuda entre iguales

Los alumnos ayudantes son elegidos por sus propios compañeros tras un proceso de selección, incluyendo la actividad en el Plan de Acción Tutorial con la implicación directa de los tutores y de los profesores del equipo Sócrates del proyecto, quienes impulsan y desarrollan con los alumnos las diferentes actividades y fases de la experiencia.

En la selección de los ayudantes se destacan las siguientes cualidades:

Perfil del ayudante

- Inspira confianza, para poder contarle los problemas personales.
- Lidera las actividades.
- Sabe y quiere escuchar.
- Posee criterio propio ante los problemas (autonomía moral).
- Sabe relacionarse con los demás.
- Tiene capacidad para recibir críticas.
- Está dispuesto y motivado para resolver conflictos y, además, sabe cómo hacerlo.

Objetivos del proyecto

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y la búsqueda de soluciones en problemas interpersonales en el ámbito escolar.
- Mejorar la convivencia en los centros educativos.
- Reducir los casos de maltrato entre alumnos.
- Crear canales de comunicación entre educadores y alumnos de diferentes culturas comunitarias.
- Elaborar materiales y sistemas de aplicación sobre la mediación y la ayuda entre iguales en realidades educativas diversas.
- Incrementar los valores de ciudadanía europea a través de la responsabilidad compartida y la implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.

Funciones

- Ayuda a sus compañeros cuando alguien se mete con ellos o necesitan que les escuchen. No les aconseja, sino que les escucha.
- Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase.
- Puede ayudar a otro compañero cuando tenga alguna dificultad con un profesor, mediando y actuando como intermediario.
- Ayuda a otros compañeros en la organización de grupos de apoyo en tareas académicas (deberes) o como alumno ayudante en alguna materia en la que se considere capaz.
- Brinda su apoyo a alumnos que estén tristes o decaídos por algún problema personal y que necesiten que alguien les escuche o les preste un poco de atención.

El lema del equipo de alumnos ayudantes es “Ayudar nos ayuda” y, aunque el perfil exige que sean alumnos reconocidos y valorados por sus propios compañeros, éstos pueden ser elegidos atendiendo a perfiles personales muy variados. No se intenta crear una jerarquía de “alumnos buenos”, sino favorecer la competencia social y las habilidades de comunicación y empatía en el conjunto del alumnado, así que se ha de dar oportunidad al mayor número de alumnos posible para que ejerzan dicha función en el transcurso de su estancia en la etapa de Secundaria. Por esa razón, se establecen dos turnos de alumnos ayudantes: noviembre y mayo, cada curso escolar, en cada grupo-aula.

El sistema alumnos ayudantes impulsa la participación de una parte importante de la comunidad escolar a partir de una planificación rigurosa



Ángel Serra.

La formación del alumno ayudante

Éste es un ingrediente básico y necesario para la creación de sentido de equipo y para el entrenamiento de los ayudantes. La formación tiene un valor personal para el alumno en tanto que le hace reflexionar sobre las estrategias de resolución más adecuadas, al tiempo que le dota de capacidades que posteriormente será capaz de utilizar en cualquier contexto. Se trabaja la escucha activa: lenguaje verbal y no verbal, parafraseo, reflejo de sentimientos..., además de una breve guía de análisis de los conflictos. A diferencia del alumno mediador, al alumno ayudante se le entrena en la resolución de problemas, atendiendo a las siguientes fases:

- Identificar el problema.
- Generar propuestas.
- Evaluar las distintas propuestas.
- Escoger la mejor opción.
- Acordar una solución.
- Planificar primeros pasos.
- Decidir un seguimiento.

Al alumno mediador, sin embargo, se le entrena en el proceso de mediación de un conflicto en el que se practican las habilidades propias de la comunicación y de la escucha activa, además de proporcionarle pautas claras sobre la forma más adecuada de mediar en un proceso de resolución de un conflicto. Esta otra estrategia, de un nivel de complejidad superior a la fórmula clásica de resolución de problemas, es a menudo utilizada por el alumno ayudante de forma intuitiva,

en lo que denominamos “mediaciones informales”, al intervenir en casos de conflictos habituales entre compañeros, como riñas, quejas de unos hacia otros, tras alguna pelea, etc.

Conclusiones

Dado que el proyecto lleva tan sólo unos meses en marcha, resulta prematuro aventurar sus ventajas e inconvenientes, así como evaluar las dificultades que se originan en su desarrollo. Para poder valorar con más precisión el impacto del programa, habremos de esperar a poder medir la influencia de la formación y el funcionamiento de diferentes cohortes de alumnos ayudantes, entre otros factores. Sin embargo, sí podemos avanzar que el ejercicio del rol de alumno ayudante mejora la autoestima del alumno y la valoración que le otorgan los demás compañeros. Representa, asimismo, una vertiente positiva de las relaciones: los alumnos ayudantes ya han intervenido en situaciones de peleas, acogida de nuevos alumnos, presentación de actividades a sus compañeros, llamada a alumnos que faltan a la escuela, amparo en casos de desconsuelo, casos de maltrato entre alumnos, etc.

No obstante, también se evidencia la dificultad de penetrar en el tejido social de un sistema configurado así, y de que obtenga reconocimiento social entre el alumnado de forma espontánea, ya que aún resultan insuficientes los casos de

resolución de conflictos cotidianos de convivencia en los que se solicita la intervención de los alumnos ayudantes por parte de los propios compañeros.

Sabemos que este tipo de procesos de innovación cultural chocan con la tradición académica de la propia institución escolar, y que, por lo tanto, requieren tiempos largos para su asunción y la generalización de su funcionamiento. Contamos con su calidad de proyectos de *fondo y no de velocidad*, pero, al mismo tiempo, ya desde hoy tenemos suficientes datos para esperar sus influencias positivas en los problemas de convivencia y su repercusión en el clima del centro y del aula, tanto en los individuos que participan particularmente en el proyecto —alumnos y profesores—, como en los colectivos en su conjunto que forman parte de la interacción educativa.

Para saber más

Torrego, J.C., y otros (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Madrid: Narcea.

* **Isabel Fernández García** es directora del IES Pradolongo (Madrid) y catedrática de Inglés. **Gabriel Orlandini** es Jefe de Estudios Adjunto del mismo centro y profesor de Secundaria.