

La voz del alumnado para vencer el conflicto

La autora describe el proceso iniciado hace unos años en su instituto, con el objetivo de fomentar valores como el respeto o la autorregulación, atender la diversidad y promover espacios de paz. Para ello, los programas de ayuda entre iguales y de responsabilidad compartida se fundamentan en la concepción del conflicto como un elemento educativo en sí mismo.

Dentro de la convivencia en los centros escolares es sin duda el maltrato o acoso entre alumnos un tema prioritario y de especial relevancia. Sin embargo, aunque la investigación sobre el fenómeno ha sido fértil en la última década, tanto en España como en los países industrializados, no lo ha sido tanto la intervención específica en los

centros escolares. A pesar de ello, algunos centros, y éste es el caso del IES Pradolongo, vienen desarrollando proyectos y colaboraciones encaminados a la mejora de la convivencia y, en especial, a la prevención, detección e intervención del maltrato, tema prioritario en sus objetivos generales anuales, dentro de la programación general del centro.

ISABEL FERNÁNDEZ GARCÍA
Profesora del IES Pradolongo (Madrid).
Correo-e: isabel055@hotmail.com

A continuación vamos a presentar una serie de actuaciones y claves organizativas que se han producido en el transcurso de los años con la clara intención de mejorar la convivencia y aportar a los estudiantes una serie de valores basados en el respeto, en la autorregulación, en la cooperación y en la responsabilidad. Todo proceso de mejora ha de tener miras y tiempos largos, puesto que los cambios en los centros escolares son lentos y en muchos casos imperceptibles a primera vista, si bien son las pequeñas decisiones en el día a día encaminadas hacia la innovación y la experimentación las que aportan los grandes cambios a largo plazo.

En nuestro caso nos centraremos en los programas de ayuda entre iguales, que a su vez forman parte de la acción tutorial, creando estructuras de resolución de conflictos y de ayuda y responsabilidad compartida entre los miembros de la comunidad, y en especial entre el alumnado.

Por ello revisaremos las propuestas de mediación escolar, de alumnos ayudantes, de alumnos tutores y del club de deberes basado en el alumno mentor, iniciativas que se vienen desarrollando en este centro.

bien la propuesta que a continuación desarrollamos se centra sobre todo en la implicación directa del alumnado como protagonista de su vida social, de su pertenencia al centro y de su desarrollo y aprendizaje personal.

Por lo tanto, se trata de implicar a un gran número de miembros de la comunidad en el ejercicio responsable de salvaguardar la convivencia escolar y favorecer el aprendizaje, y esto se pone en marcha creando nuevas estructuras que permiten la adjudicación de roles institucionales a los propios alumnos y alumnas para estas tareas.

Como bien sabemos, el antídoto contra el maltrato es la amistad, la cooperación y la exposición abierta y sincera de los conflictos o problemas que puedan surgir en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, creemos que se han de favorecer los valores de cooperación, de compromiso, de tolerancia y de solidaridad entre los alumnos y alumnas, situándolos en la necesidad de ejercerlos en la cotidianidad y así producir los cambios actitudinales necesarios para que se cree un ambiente en el que la empatía y los actos pro sociales de apoyo mutuo sean lo bien visto y lo deseable.



Las nuevas realidades escolares exigen nuevas medidas organizativas

Los centros de Secundaria han sufrido en la última década cambios significativos tanto en su estructura curricular como en el tipo de alumnado y expectativas del mismo con respecto al estudio. Esto nos lleva a plantearnos tres grandes retos:

- Atender la diversidad, la interculturalidad y las diversas motivaciones del alumnado tanto en aspectos curriculares como sociales.
- Promover espacios de paz y de convivencia donde se pueda llevar a cabo esa integración escolar.
- Fomentar el aprendizaje y el estudio en ese clima de buena relación y desarrollo personal.

Estos tres retos se pueden realizar de muchas formas, si

Los modelos de ayuda entre iguales se apoyan en una perspectiva de resolución de conflictos donde el interés de la acción educativa gira en torno a una concepción del conflicto como elemento educativo, dado que tanto los alumnos como los miembros adultos de la comunidad tienen la posibilidad de resolver y negociar posibles problemas y contrastar intereses para llegar a soluciones consensuadas y pactadas. Las nuevas realidades escolares requieren de imaginación y nuevas perspectivas sobre la disciplina y la vida en el centro, que valoren el contraste de opiniones y el diálogo como fuentes de comprensión y de desarrollo escolar. De igual forma, es necesario plantearse estrategias de disciplina positiva con una perspectiva abierta, creativa e indagadora de propuestas, donde se prime más la realización de los actos, las conductas y las actitudes debidas que la supresión y el castigo de las conductas indebidas.

El concepto de educación entre pares o iguales, como a menudo es referido, aboga por un intercambio de actitudes, comportamientos y fines compartidos entre personas en situación de igualdad, con una tendencia a homogeneizar el poder de la relación, proporcionando oportunidades singulares para abordar conflictos o dificultades personales.

Los modelos que a continuación explicamos sucintamente se engranan a partir del Plan de Acción Tutorial, creando nuevos delegados, responsables o supervisores de unos alumnos para con otros. Con ello se trata de adjudicar responsabilidades a cuanto mayor número de alumnos sea posible, a favor del bien común que es el conjunto de individuos y la escuela. Esto significa la apropiación, en pequeñas dosis, por parte del alumnado, de decisiones menores sobre su vida en la escuela, lo que permite un incremento de la satisfacción por pertenecer a la misma y contribuir con su voz y palabra a crear un colchón balsámico que protege a sus moradores de posibles incidentes de violencia escolar en todas sus facetas.

El Plan de Acción Tutorial como eje de las nuevas propuestas

Si bien somos conscientes de que la tutoría no tiene lugar de una forma aislada y que es el conjunto del centro el que debe consolidar los avances en la mejora de la convivencia, sin embargo, es necesario que los programas de ayuda entre iguales se asienten sobre una organización específica que permita que se desarrollen e institucionalicen. Así, dentro del Plan de Acción Tutorial se prevén sesiones que posibilitan que:

- se informe sobre las responsabilidades que han de cubrir los mismo alumnos y alumnas, sus funciones, implicaciones y pertenencia a un equipo específico;
- se realice la selección del alumnado que quiere participar y ejercer esos roles;
- se organice la formación de este alumnado;
- se realice el seguimiento y la puesta en práctica de las tareas;
- se mantengan e institucionalicen los roles;
- se arbitren el tiempo y el espacio necesarios para las reuniones de los alumnos y alumnas implicados;
- se incorporen los tutores a los programas.

Además, todo ello está inmerso en un plan más ambicioso en el que se plantean actuaciones de diferente índole que facilitan el desarrollo de las funciones de los alumnos, tales como: acogida del alumnado; actividades para facilitar las relaciones personales entre los alumnos; actividades de información a familias y de colaboración con ellas; actuaciones dirigidas a favorecer la participación del alumnado, deportivas, de mantenimiento del aula, salidas, convivencias, educación intercultural, etc.; sesiones dedicadas a la discusión grupal de conflictos; revisión de la marcha académica del grupo y de los diferentes miembros del grupo y otras iniciativas.

Para ello se han organizado las tutorías de la siguiente forma. Las sesiones de todos los cursos de la ESO tienen lugar en las mismas franjas horarias por niveles, a ser posible en el mismo día. La supervisión de los programas de alumnos ayudantes, mediadores y tutores se introduce en esas franjas

horarias, y dos profesores por nivel reúnen al alumnado cada mes para trabajar los diferentes aspectos que cada programa desarrolla. En estas sesiones se desarrollan los círculos de convivencia o seguimiento de los mismos. El grupo de cuarto de ESO se dedica sobre todo al equipo de mediación y al seguimiento de los alumnos expertos responsables del club de deberes. Y, además, existen unos profesores, diferentes a los tutores, que se encargan de la formación, del seguimiento y del desarrollo de los diversos programas de mediación, de alumnos ayudantes y de tutores, con liberaciones horarias para poder llevarlo a cabo.

Cada programa se constituye en equipo de trabajo por nivel, que intercambia experiencias y propuestas de actuación y de participación en el centro.

La participación del alumnado

Es importante comprender que si se considera algo como propio se cuida más y uno se siente más identificado con ello. Por esto cuanto mayor número de alumnos se sientan responsables de pequeñas acciones o funciones dentro de los grupos de alumnos, mayor implicación y pertenencia se promoverá. En este punto se considera muy importante aumentar la participación del alumnado, creando una serie de delegaciones dentro de cada grupo clase, que reparten tanto la tarea de cuidado colectivo como de representatividad del grupo en diferentes facetas de la vida escolar. De ahí que se estructuren los grupos con la siguiente organización interna:

- tres delegados por clase (delegado, subdelegado, delegado de deportes);
- tres o cuatro alumnos ayudantes por clase en los grupos de primero y segundo de la ESO;
- alumnos tutores por áreas en los cursos de primero, segundo y tercero, tantos como sea conveniente y posible en los diferentes grupos;
- alumnos mediadores en los grupos de tercero y cuarto de ESO y Bachillerato, aunque tienen una misión más general al servicio del centro en su conjunto;
- alumnos expertos en cuarto de la ESO, ocho en total, que supervisan el club de deberes en horario de tarde.

Se mantiene como elemento clave para el éxito de estas propuestas la supervisión e implicación de un número suficiente de profesores que hagan un seguimiento de los alumnos y de las necesidades y propuestas que surjan en las diferentes reuniones de coordinación que se organizan periódicamente. Es decir, de nuevo se hace evidente que sin una organización interna que los sustente, apoye y favorezca, estos modelos de mejora de la convivencia no se podrían haber dado. De ahí la importancia del apoyo institucional, en este caso del equipo directivo, que en todo momento lo ha defendido e incluso ha colaborado y coordinado muchas de las actividades.

Por ello, se convocan reuniones periódicas con la junta de delegados y los círculos de convivencia. Actualmente se ha impulsado la relación con la junta organizando un curso de formación de un día, y posteriormente manteniendo reuniones periódicas con jefatura de estudios y dirección, en las que se discuten cuestiones organizativas, como son las evaluaciones, los medios materiales que necesita un grupo, los proble-

mas surgidos que no han podido ser resueltos en tutoría, etc. Por lo que respecta a los círculos de convivencia, se convocan reuniones periódicas, por nivel, de los diferentes programas: ayudantes, tutores y mediadores.

Cuatro modelos

Describiremos brevemente la función y el sentido de cada uno de los modelos.

El alumno ayudante

El alumno ayudante se articula con la creación de representantes ayudantes por aula que de una forma rotativa (anualmente) ejercen el papel de ayuda a sus compañeros. Este modelo representa un paso intermedio entre agrupaciones informales de amistad y/o de cooperación formal, sea en el currículo o en actividades del centro, y la mediación escolar. Se trata de un modelo donde se practican la negociación y la ayuda como objetivos educativos. Esto no impide que a menudo los alumnos practiquen mediaciones informales en el tratamiento de los conflictos que surgen en su grupo clase.

En este modelo se crea 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, confusión y dificultad de relación con sus iguales e incluso con el profesorado. Es una propuesta multidimensional que incluye actividades de grupo clase e intervenciones individuales. Posiblemente una de sus funciones prioritarias sea la acogida de los alumnos recién llegados de otros países o que se incorporan como nuevos alumnos al centro, lo cual previene posibles situaciones de maltrato o de prepotencia de unos hacia otros. En definitiva, se convierten en defensores de los débiles o acompañantes de aquellos que lo necesiten transitoriamente, lo cual es un claro antídoto contra el maltrato, además de un observatorio de la convivencia en cada grupo. 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.

Los objetivos generales del modelo son los siguientes:

- 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.
- Promover la toma de decisiones del propio alumnado en la resolución de los conflictos y problemas de disciplina.
- Incrementar los valores de ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.

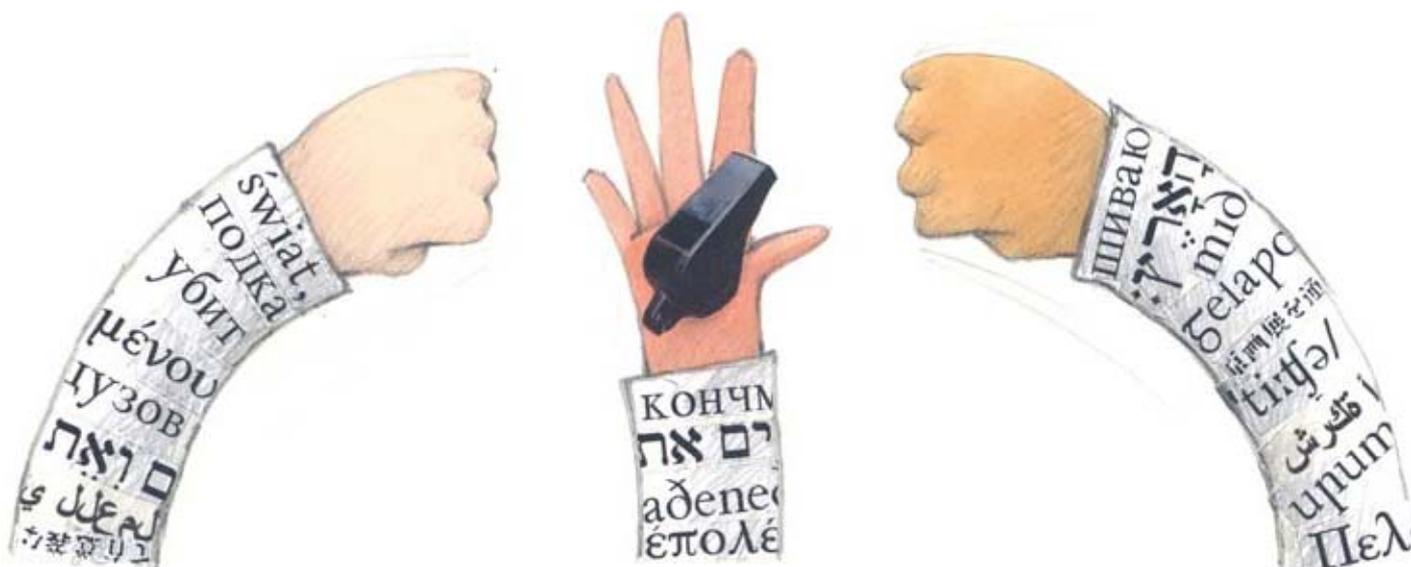
En estos modelos, los alumnos y alumnas son seleccionados o bien por sus propios compañeros o a voluntad propia. La selección de los alumnos que participan en los programas y la formación para su puesta en práctica y desarrollo personal son piezas clave para su buen funcionamiento. Una vez reciben la formación se constituye el equipo de alumnos ayudantes, que actúan cada uno en su grupo aula.

Alumnos tutores de áreas concretas en cada clase

Son alumnos seleccionados por el tutor o por los profesores de áreas, cuya función se centra en apoyar a compañeros, no más de dos por área, en tareas académicas. Sus funciones son muy diferentes a aquellas que ejercen los alumnos ayudantes y delegados. Por una parte deben mantener un nivel adecuado de estudio ellos mismos, solicitando ayuda a través del club de deberes, si es necesario, en caso de considerar alguna tarea demasiado difícil o inalcanzable.

Sus funciones son:

- Mantener un nivel académico bueno ellos mismos.
- Supervisar los deberes y analizar dificultades y mejoras si fuera el caso. Esto se hará a través de los círculos de estudios, que tendrán lugar periódicamente en horas de tutoría con las profesoras encargadas.



- Apoyar y ayudar a no más de dos alumnos de su propia clase con dificultades de estudio que les asigne el tutor y/o el profesor de área, con el visto bueno de los alumnos implicados, con tareas como las siguientes: revisar la agenda del compañero periódicamente para verificar que escribe los deberes, sentarse cerca de esta persona y ayudarlo en las materias que más le cuesten, acudir al club de deberes si así lo acuerdan para estudiar en grupo, fomentar el trabajo en grupo con relación a los deberes, etc.

- Pertenecer al equipo de alumnos tutores y representar al centro escolar en cualquier ocasión que se brinde.

Los mediadores escolares

Los mediadores escolares son aquellos alumnos y profesores encargados que forman parte del equipo de mediación de conflictos tras haber realizado un curso de formación para poder ejercer esta función. Si bien anualmente se organiza un curso de mediación en el que se forman conjuntamente profesores, alumnos, padres y madres y personal no docente, el equipo de mediación lo forman exclusivamente los alumnos que quieran participar y los profesores que lo supervisan. Su función es mediar en conflictos que surjan entre alumnos, o en su caso entre alumnos y profesores, que no puedan resolverse a través de la negociación y que estén enquistados o claramente polarizados. Su red de acción es el centro en su conjunto y, por lo tanto, es necesario que haya mediadores en diversos niveles del sistema, puesto que su talante neutral exige que no tengan vinculación con las partes en litigio.

Los mediadores, a su vez, también desempeñan otras funciones o actividades paralelas a las mediaciones formales en el ámbito tanto escolar (reuniones, propuestas de mejora, acogida y apoyo a otros compañeros, etc.) como social (salidas, representación del centro en jornadas, intercambios con otros centros con equipos de mediación, etc.).

El club de deberes

El club de deberes es una nueva estrategia para fomentar el estudio y la implicación del alumnado en su participación en el centro. Se trata de facilitar un tiempo (los lunes y los miércoles de 16.00 a 18.00 horas) y un espacio, en que cualquier alumno de ESO puede acudir a estudiar y a aclarar dudas con otros compañeros y con unos expertos y monitor que lo supervisarán.

Existe un monitor, un antiguo alumno, que supervisa la presencia del alumnado y ayuda a que estudien y aclaren dudas. Este monitor desempeña las siguientes funciones:

- Mantener un listado de alumnos que acuden al club de deberes para poder llevar un control de la utilización y de las necesidades que aparezcan.
- Mantener el orden y supervisión de los grupos de estudio que se formen.
- Ayudar en la comprensión de las tareas y aclarar o explicar aquello que pueda y sepa.
- Mantener un contacto continuo con los expertos y verificar su presencia y coordinación.

Por otra parte, los expertos (ocho en total) son alumnos de cuarto de ESO con un alto nivel de rendimiento escolar, a los que se les beca la mitad del viaje de fin de estudios por acudir al club. Los alumnos y alumnas son escogidos entre aquellos que se presenten voluntarios en base a un baremo elabo-

rado por la jefatura de estudios. Los seleccionados se responsabilizan de acudir al club de deberes un día a la semana, lunes o miércoles (cuatro cada día), para actuar de apoyo académico de otros alumnos de cursos inferiores (primero, segundo, tercero de ESO) o de su mismo nivel (cuarto de ESO) que así lo requieran.

Este alumnado se compromete a:

- Acudir semanalmente, de noviembre a mayo, al club de deberes una vez a la semana dos horas, de 16.00 a 18.00.
- Aclarar y/o indagar dudas que puedan tener los alumnos que soliciten el servicio.
- Reunirse periódicamente con las profesoras encargadas para hacer un seguimiento de su labor.
- Proponer cambios organizativos o de enfoque del club, según se vayan valorando las necesidades y lo apropiado de la propuesta.

Conclusión

Promover la amistad entre el grupo de alumnos y alumnas es una tarea educativa de primer orden, y la mejora de la convivencia pasa por favorecer buenas relaciones sociales en las que puedan responsabilizarse tanto de su propia conducta como de los actos y actitudes de sus compañeros y compañeras. Los diferentes modelos llevan en funcionamiento nueve años con el equipo de mediadores, seis años los alumnos ayudantes y un año los otros dos modelos. El conjunto de todo ello trae consigo una estructura en la que la convivencia se convierte en un bien común y compartido. Si bien todo este desarrollo presenta algunas dificultades, también se observa que, cuanto más posibilidad de participación y de autonomía se adjudica al alumnado, su respuesta se ajusta más a las necesidades de un ambiente pacífico y acogedor donde se valoran tanto los aspectos curriculares como el clima escolar y, sobre todo, la valía de cada individuo y su potencial de desarrollo personal.

para saber más

- ▶ **Fernández, I.; Orlandini, G. (2001):** *La ayuda entre iguales*, en *Cuadernos de Pedagogía*, n.º 304, julio-agosto, pp. 97-100.
- ▶ **Fernández, I.; Villaoslada, E.; Funes, S. (2002):** *El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como intervención educativa*. Madrid: La Catarata.
- ▶ **Torrego, Juan Carlos (coord.) (2000):** *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Nancea.