



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación

Trabajo fin de máster

Resolución de Conflictos entre Pares en Secundaria: Programa “Alumno ayuda”

Presentado por: Miguel Ángel García-Casarrubios Resa
Tipo de TFM: Propuesta de Intervención Psicopedagógica
Director/a: Dr. Roberto Sánchez Cabrero
Ciudad: Madrid
Fecha: 09 de febrero de 2017

Resumen

El instituto es un lugar privilegiado de convivencia donde los alumnos crecen, aprenden y descubren cosas nuevas. Dentro del ámbito escolar surge el concepto de conflicto escolar, siendo toda acción intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores o padres) dentro de las instalaciones escolares o espacios relacionados. Por ello, es de vital importancia lograr un clima positivo de convivencia, controlando todo tipo de violencia escolar. Aunque para afrontar los conflictos escolares existen varios métodos de resolución, (evitación, enfrentamiento o resolución asertiva/pacífica), este proyecto está enmarcado dentro de la resolución pacífica de conflictos, cuyo objetivo es el diseño de una propuesta de introducción de la figura del alumno ayuda y pre-mediador en un IES de Castilla-La Mancha. Asimismo, pese a la existencia de un gran número de tipos de metodología en función del objetivo a perseguir y la actividad planteada, cabe destacar el uso de una de ellas en el proyecto: la metodología participativa (donde se busca que el alumno sea participe en su propio proceso de enseñanza-aprendizaje). Por otro lado, a lo largo del proyecto se pueden observar todas y cada una de las fases necesarias para su diseño e intervención, incluyendo las sesiones de sensibilización, presentación y formación de los alumnos ayuda participantes, junto a las actividades que se tratarán en las mismas. Por último, gracias al análisis de los resultados del programa, se podrá comprobar la eficacia del mismo y la reducción del número de conflictos existentes en el centro, mejorando el clima y la convivencia escolar.

Palabras clave

Conflicto escolar, resolución de conflictos, alumno ayudante, mediación, ayuda entre pares.

Abstract

The institute is a privileged place of coexistence where students grow, learn and discover new things. Within the school context, the concept of school conflict arises, being any intentionally harmful action carried out between members of the educational community (students, teachers or parents) within the school facilities or related spaces. Therefore, it is vital to achieve a positive climate of coexistence, controlling all types of school violence. Although several methods of resolution (avoidance, confrontation or assertive / peaceful resolution) exist to deal with school conflicts, this project is framed within the peaceful resolution of conflicts, whose objective is to design a proposal for the introduction of the figure of the assistant student and pre-mediator in an IES of Castilla-La Mancha. In addition, despite the existence of a large number of types of methodology depending on the objective to be pursued and the activity proposed, it is worth noting the use of one of them in the project: the participatory methodology (where the student is sought to be a participant in their own teaching-learning process). On the other hand, throughout the project, you can observe each of the necessary phases for its design and intervention, including the sensitization, presentation and training sessions of the assistant students participants, along with the activities that will be addressed in the themselves. Finally, thanks to the analysis of the results of the program, it will be possible to verify the effectiveness of the program and reduce the number of conflicts in the institute, improving the climate and school life.

Keywords

School conflict, conflict resolution, assistant student, mediation, peer support.

Índice

1. Introducción del Trabajo Fin de Máster	5
1.1. Justificación del proyecto realizado.....	5
1.2. Planteamiento del problema.....	7
1.3. Análisis del estado de la cuestión.....	8
2. Objetivos del Trabajo Fin de Máster.....	11
2.1. Objetivo general	11
2.2. Objetivos específicos	11
3. Breve fundamentación de la metodología	12
3.1. Conflicto y conflicto escolar	12
3.2. Métodos de resolución de conflictos.....	12
3.3. La mediación como resolución pacífica de conflictos	14
3.4. Bondades de la metodología escogida	15
4. Desarrollo del proyecto	17
4.1. Fundamentación y diseño.....	17
4.2. Recogida de Información y Análisis	20
4.2.1. Contextualización del centro.....	20
4.2.2. Características del alumnado.....	21
4.2.3. Rasgos de convivencia y presencia de conflictos existentes.....	22
4.2.4. Análisis de resultados de los sociogramas	23
4.3. Intervención	24
4.3.1. Objetivos.....	24
4.3.2. Plan de actuación y diseño de la propuesta	24
4.3.3. Competencias, contenidos y metodologías	25
4.3.4. Actividades	26
4.3.4.1. Sesión de sensibilización	27
4.3.4.2. Sesión de presentación del programa y selección de participantes	27
4.3.4.3. Sesión de formación 1. Presentación y análisis de conflictos.....	27
4.3.4.4. Sesión de formación 2. Comunicación y distorsión del mensaje.....	29
4.3.4.5. Sesión de formación 3. Escucha activa	30
4.3.4.6. Sesión de formación 4. Funciones del alumno ayuda	31
4.3.4.7. Sesión de formación 5. Estudio de casos y evaluación de la formación.....	31
4.3.5. Cronograma.....	32
4.3.6. Materiales y recursos necesarios.....	32
4.3.7. Evaluación y seguimiento	33
4.3.8. Final de curso	35
5. Resultados y análisis.....	36
5.1. Resultados al finalizar la formación de los alumnos ayuda	36
5.2. Resultados al finalizar el desarrollo del programa	36
5.2.1. Alumnos participantes en el programa.....	37
5.2.2. Alumnos no participantes directos en el programa.....	37
5.2.3. Profesorado del centro	38
6. Conclusiones	39
6.1. Limitaciones	40
6.2. Líneas de intervención futuras.....	41
6.3. Consideraciones finales.....	42
7. Referencias bibliográficas.....	44
8. Anexos.....	47
8.1. Anexo 1: Autorización del centro para el uso de sus datos.....	47
8.2. Anexo 2: Presentación PowerPoint de Sensibilización	48
8.3. Anexo 3: Cuestionario Sociométrico para preadolescentes	49
8.4. Anexo 4: Dinámica “El secreto”	50
8.5. Anexo 5: Registro anecdótico.....	51
8.6. Anexo 6: Diagramas resultantes del cuestionario sociométrico	52
8.7. Anexo 7: Presentación 1: Programa Alumno ayuda	54
8.8. Anexo 8: Presentación 2: Conflictos	56
8.9. Anexo 9: Cuestionario de evaluación de la formación	57
8.10. Anexo 10: Cuestionario de evaluación del programa (alumnos participantes)	58
8.11. Anexo 11: Cuestionario de evaluación del programa (alumnos no participantes).....	60
8.12. Anexo 12: Cuestionario de evaluación del programa (profesorado)	61

1. Introducción del Trabajo Fin de Máster

El presente documento plasma un programa de formación y seguimiento de alumnos¹ ayuda y pre-mediadores para la resolución de conflictos entre alumnos en el Instituto de Educación Secundaria (en adelante IES) Cristóbal Pérez Pastor de Tobarra (Albacete).

En este primer capítulo, se realizará una breve justificación del proyecto realizado, así como el planteamiento del problema y análisis del contexto donde se desarrolla.

Tras esta introducción, pasaremos exponer los objetivos que se persiguen mediante la elaboración del proyecto y una breve fundamentación de la metodología utilizada y el porqué de su uso.

Acto seguido, se desarrollará el proyecto (fundamentación y diseño, recogida de información y análisis, e intervención), resultados y análisis y, conclusiones a las que se han llegado durante la elaboración del proyecto.

En último lugar, las referencias bibliográficas consultadas y la información adicional en forma de anexos.

1.1. Justificación del proyecto realizado

A lo largo del Posgrado en Psicopedagogía, los alumnos hemos abordado una cantidad ingente de contenidos, que podrían perfectamente ser desarrollados como diversos e interesantes proyectos. Sin embargo, he considerado que la resolución de conflictos y la convivencia en las aulas es uno de los pilares base para el buen funcionamiento de todo centro educativo. Sin dicho pilar, no sería posible alcanzar la correcta educación del alumnado.

Por otro lado, gracias a la oportunidad que se me brinda de poder realizar las prácticas en un centro educativo, qué menos que colaborar con ellos en conseguir mejorar la calidad educativa del mismo. Es por ello, que he orientado mi proyecto a este tema y en algo que pudiese ser aplicable y beneficioso para la mejora de dicha calidad educativa.

¹ A lo largo de todo el documento se generaliza en género neutro para hacer referencia a ambos sexos, con el fin de facilitar la lectura del documento, sin ánimo de discriminación alguna.

En base a lo que expone el Real Decreto 1105/2014 por el que se establece el currículo de Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato:

Las Administraciones educativas fomentarán el aprendizaje de la prevención y resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, así como de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz, la democracia, el respeto [...]. (p. 6)

Debemos destacar, por tanto, que el instituto es un lugar privilegiado de convivencia donde los alumnos crecen, aprenden y descubren cosas nuevas. Asimismo, comparten experiencias con sus iguales, conviven, dialogan y se ayudan. Este es el objetivo primordial de cualquier centro: lograr un clima de convivencia basado en el respeto y en la comunicación fluida, abierta y sincera.

En base a las conclusiones obtenidas en el estudio de Cabrera, Calmaestra, Mora, Orjuela y Ortega (2014), podemos observar que la escuela necesita un sistema de protección con un protocolo de actuación claro dentro de la misma escuela, donde incluya la participación del alumnado para la búsqueda de soluciones conjuntas. De la misma manera, expone la necesidad de trabajar el concepto de “chivato” que tienen que soportar numerosos alumnos que han comunicado situaciones de violencia en sus compañeros, así como la importancia de trabajar valores de prevención como la asertividad, empatía, pensamiento crítico, respeto, solidaridad y compromiso.

Frente a todo esto, como bien expone Fernández (2006), la introducción de la figura de alumno ayuda y pre-mediador en el centro es un paso intermedio entre agrupaciones informales de amistad y/o de cooperación formal (currículum, legislación vigente y/o actividades del centro). 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 de cada grupo. Esta figura puede ser una herramienta complementaria de prevención y resolución pacífica de conflictos, más cercana al propio alumnado, que esté presente en el día a día de todo aquel alumno que lo necesite.

Sin embargo, en ocasiones los conflictos se tergiversan o no se conocen bien las causas o las motivaciones, creándose interpretaciones inexactas, o “imagen del espejo”, término introducido por Bronfenbrenner (1961) para describir cómo las dos partes del conflicto tienen, la una de la otra, opiniones similares, pero diametralmente opuestas (espejo una de la otra).

Es por ello, que la correcta introducción del alumno ayuda y pre-mediador puede ser de gran ayuda a la hora de resolver dichos problemas, ya sea por ser más cercano a los implicados, como por estar un mayor número de horas escolares con ellos.

¿Quién sino ellos mismos van a saber qué es lo que realmente ocurre en numerosas situaciones?

1.2. Planteamiento del problema

Como bien nos indica el Informe de Violencia Escolar (Defensor del Pueblo, 2007), la violencia y los conflictos están presentes, en mayor o menor medida, en todo centro educativo (ya sea mediante exclusión social, agresión verbal, agresión física, amenazas, chantajes y/o acoso sexual).

Antes de prejuzgar si un conflicto es negativo o positivo, se debe conocer la propia naturaleza de “conflicto”. Como bien indica Funes (2000), “conflicto” es toda aquella actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un objetivo. Implica desarmonía, incompatibilidad y pugna entre dos partes. Puede originarse por divergencia de necesidades o intereses, insatisfacciones, diferencias entre valores o por escasez de recursos.

Dentro del contexto escolar, *“el conflicto no sólo es inevitable, sino que incluso es necesario para combatir la rutina escolar y así facilitar el progreso en la escuela”* (Johnson, 1972, p. 301).

Sin embargo, es cierto que existe la tendencia de ver el conflicto como algo negativo, como algo a evitar, ya sea por ser asociado a la manera en que se suelen resolver (violencia), la gran cantidad de tiempo que hay que invertir en su resolución y la gran tensión y sufrimiento que suelen ocasionar.

Acercándonos más al IES donde se desarrollará el proyecto, gracias al proyecto “*Agenda 21*” que se está llevando a cabo en este centro por los alumnos de Bachillerato y 4º ESO, el análisis de las encuestas muestra el elevado número de conflictos a los que se enfrentan u observan los alumnos del IES y cómo son solucionados en numerosas ocasiones con violencia (ya sea del tipo física, verbal, emocional, etc.). De los 481 alumnos encuestados, 322 indicaron que observaron o participaron en un conflicto este curso escolar resuelto con violencia (Blázquez, 2017).

Asimismo, hay que considerar la opinión del profesorado en las actas de evaluación y los análisis de resultados del primer trimestre, donde muestran la falta de herramientas y recursos para paliar de forma correcta con dichos conflictos. Es por ello, que se ha escogido este centro para desarrollar el presente proyecto, para suplir dicha carencia de herramientas y recursos.

Desde el centro se plantea afrontar este problema fomentando el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos, la madurez personal y la empatía, por lo que se plantea la implementación de un programa de autogestión por parte de los alumnos que les ayude a tomar conciencia de la manera más adecuada de resolver sus propios conflictos sin depender de figuras de autoridad.

Para conseguir este propósito, en primer lugar, se realizará una sesión de sensibilización para todos los alumnos del centro, donde se presentará el problema existente en el centro para que todos sean conscientes de su presencia y de la necesidad de darle un giro a la situación.

En segundo lugar, en la siguiente sesión se mostrará el programa de alumno ayuda y pre-mediador, y se procederá a la selección de dichos alumnos y a su puesta en marcha. Gracias a la introducción de esta mediación entre iguales, se podrá prevenir y solucionar los conflictos de forma pacífica, mucho antes de que se desarrollen y puedan influir negativamente en la convivencia escolar y el rendimiento del alumnado.

1.3. Análisis del estado de la cuestión

En base a la investigación elaborada por Cangas, Gázquez, Pérez-Fuentes, Padilla y Miras (2007), *“los problemas de convivencia y violencia escolar suponen un tema de debate actual en diversos países de la Unión Europea”* (p. 114). En esta línea, Calmaestra, Escorial, García, Moral, Perazzo y Ubrich (2016) afirman que: *“En España también ha crecido la preocupación social por los actos de violencia entre iguales, en particular en el entorno escolar, que en algunos casos han alcanzado tal nivel de gravedad que les ha convertido en protagonistas mediáticos”*. (p. 9).

Bien es cierto que las instituciones escolares reconocen la existencia de conflictos continuamente, porque ellos existen en toda relación social (Ovejero, 1989), por lo que no ha de alarmarnos. Sin embargo, un manejo inadecuado, o una mala praxis, puede desencadenar consecuencias totalmente desfavorables para todo miembro de la comunidad educativa, alumnado inclusive. Es de vital importancia la correcta

formación del equipo docente y directivo, para poder aunar esfuerzos y manejar de forma correcta todo conflicto que pueda surgir en el centro (Ceballos, 2015). Además, es necesario contar con las adecuadas herramientas, métodos y estrategias para abordarlos.

Hablando de esas herramientas, desde el punto de vista legislativo, en España no existe una Ley que regule de manera específica las diferentes formas de violencia contra la infancia. Sin embargo, podemos observar pinceladas en diferentes instrumentos normativos, como en la Constitución Española (1978), Ley Orgánica 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, Ley Orgánica 8/2013 de Mejora de la Calidad Educativa, Real Decreto 1105/2014 por el que se establece el currículo básico de Secundaria y Bachillerato, Ley Orgánica1/2015 por la que se modifica la Ley Orgánica10/1995 del Código Penal, etc.

En cuanto a la relevancia de la violencia escolar y cómo resolver los conflictos en las aulas, en la legislación educativa actual se señala la necesidad de abordar esta problemática y de que los profesores posean formación y competencias en este sentido, tal y como se muestra en las siguientes leyes:

- LOMCE (2013): *“[...] formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género”*. (p. 30).
- Real Decreto 1105 (2014): *“Fortalecer sus capacidades afectivas en todos los ámbitos de la personalidad y en sus relaciones con los demás, así como rechazar la violencia, los prejuicios de cualquier tipo, los comportamientos sexistas y resolver pacíficamente los conflictos”*. (p. 9).

Por otro lado, como expone Serrano (2005), hasta el año 2005 la única escala nacional en España sobre el fenómeno de la violencia escolar era la del Defensor del pueblo (2000). Sin embargo, año tras año ha crecido el interés en este campo, realizándose numerosos informes e investigaciones, para conocer más sobre el tema e ir paliando poco a poco con el mismo:

- Informe Cisneros X: “Acoso y Violencia Escolar en España” del Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo (Oñate y Piñuel, 2006).

- Estudio HBSC (*Health Behaviour in School-aged Children*)² de la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) en España (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2010).
- Informe sobre Actuaciones para el impulso y mejora sobre la Convivencia Escolar en las Comunidades Autónomas, del Grupo de Trabajo del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (Ministerio de Educación, 2011).

Como bien nos indica Ceballos (2015), en la actualidad existen gran cantidad de investigaciones y posiciones frente al manejo de los conflictos escolares, yendo desde el estilo autoritario-disciplinario tradicional, hasta la misma cooperación entre pares (pasando por el arbitraje, la conciliación y/o el diálogo). No quiere decir, que uno de ellos sea universalmente válido para toda situación y centro educativo, sino que cada institución y docente ha de elegir la metodología más adecuada para el manejo de los conflictos. Siguiendo a Girard y Koch (1996): “*El objetivo es tener un repertorio completo de respuestas entre las cuales elegir, y saber cuál usar en una situación dada*” (p. 37).

² Comportamiento de la salud en niños en edad escolar.

2. Objetivos del Trabajo Fin de Máster

Antes de comenzar a definir los objetivos del presente TFM, debemos conocer qué es exactamente un objetivo. Según Arias (2006), objetivo puede definirse como el fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema. Como todo proyecto, es de vital importancia establecer unas metas que pretendemos alcanzar durante el desarrollo del mismo, y tras su finalización.

A continuación, se detallan los objetivos que persigue el presente proyecto.

2.1. Objetivo general

- Diseñar una propuesta de introducción de la inexistente figura del alumno ayuda y pre-mediador en un I.E.S. de Castilla-La Mancha.

2.2. Objetivos específicos

1. Identificar los distintos tipos de conflictos que se dan en el contexto escolar.
2. Explorar las diferentes herramientas y métodos existentes en el centro para el manejo de conflictos escolares.
3. Proponer nuevas técnicas, formaciones y metodologías apropiadas para la resolución de los diferentes conflictos escolares.
4. Estructurar de forma adecuada el proyecto, para que pueda llevarse a cabo, si fuese necesario en el futuro.
5. Plantear una forma de evaluar los resultados tras la aplicación del programa.

3. Breve fundamentación de la metodología

En este apartado se fundamentará brevemente la elección de la metodología en la información teórica científica actual de este ámbito de estudio, tanto en la elaboración, desarrollo y seguimiento del proyecto, como en la formación de los alumnos ayuda.

En primer lugar, se realizará una breve explicación de qué es un conflicto y un conflicto escolar, así como los métodos de resolución de conflictos existentes y los más adecuados para el ámbito escolar. Tras esto, se ahondará más aún en la mediación como método de resolución pacífica de conflictos y se expondrán las bondades de la metodología empleada durante la elaboración y puesta en marcha del proyecto.

3.1. Conflicto y conflicto escolar

En primer lugar, es de vital importancia hablar de qué son los conflictos. Como bien indica Funes (2000), un conflicto es toda actividad en la que unos hombres pelean con otros por la consecución de un objetivo, implicando desarmonía, incompatibilidad y pugna entre dos partes independientes.

En base a Ibarra (2005), el origen de un conflicto puede ser debido a diferencias de saber, creencias, valores, intereses o deseos; por escasez de recursos (dinero, poder, tiempo, espacio o posición) o bien por rivalidad/competitividad entre personas.

Por otro lado, dentro del ámbito escolar surge el concepto de conflicto escolar, definido por Vargas (2014) como toda acción intencionadamente dañina (tanto física como verbal), ejercida entre miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores o padres) dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar.

3.2. Métodos de resolución de conflictos

Una vez definido qué es un conflicto, se pasará a exponer la gran cantidad de herramientas existentes para abordarlos y/o solucionarlos de manera correcta.

Según la Universidad Internacional de Valencia (2016), la base de la mayor parte de los conflictos que surgen en el aula es debido a la carencia de habilidades para gestionar los problemas, en su mayor parte por la falta de madurez del alumnado.

En consecuencia, las dinámicas y técnicas deben estar enfocadas a solucionar esa falta de madurez y habilidades para resolver sus problemas sin recurrir a la violencia verbal y/o física.

Como bien indica Ceballos (2015), en la actualidad existen numerosas investigaciones y posiciones frente al manejo de los conflictos, cada uno adecuado para un tipo de conflicto concreto (no existe una técnica o método universal, que valga para toda situación).

En base al taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar, elaborado por el Departamento de Procesos Psicológicos Básicos y su Desarrollo de la Facultad de Psicología de Pamplona (2004), se pueden destacar tres grandes estilos de comportamiento ante el conflicto: evitación y/o acomodación, competición/enfrentamiento y la solución del problema de forma asertiva.

La evitación y acomodación hacen referencia a la no negociación. Es un tipo de respuesta pasivo, donde se busca evitar el conflicto a toda costa, ya sea negando del problema o no importando el resultado para no hacer peligrar la relación.

En segundo lugar, la competición y el enfrentamiento pueden calificarse como una respuesta agresiva ante el conflicto. Es más importante el resultado que la relación. Los sujetos enfrentados se hallan determinados a ganar probando que tienen razón, llegando incluso a las agresiones (físicas, verbales, etc.).

Por último, la solución del problema de forma asertiva muestra que es tan importante el resultado como la relación. Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible de forma asertiva, es decir, defendiendo sus derechos y expresando sus opiniones, pero sin caer en la agresividad o pasividad, respetando a los demás. No se preocupan tanto por quién tiene la razón o quién está equivocado, sino que soluciones existen y cuál es la más apropiada (Cowie, 1998).

Una herramienta muy importante dentro de la asertividad es la escucha activa. En base al Departamento de Procesos Psicológicos Básicos y su Desarrollo de la Facultad de Psicología de Pamplona (2004) se puede definir la escucha activa como *“una forma de responder que implica el conocimiento de los pensamientos, sentimientos y experiencias de los otros, en otras palabras, empatía”*. (p.12). Cuando se muestra empatía y respeto, y no se juzga, las personas se animan a hablar, sintiéndose mejor al expresar sus pensamientos y sentimientos.

En este proyecto, nos centraremos en este tercer estilo de comportamiento ante el conflicto, la resolución pacífica y asertiva.

Como bien indica Pérez (2012), los métodos de resolución pacífica de conflictos pueden definirse como todos aquellos destinados a solucionar un conflicto entre dos o más personas de manera pacífica y voluntaria, a través del diálogo y buscando la satisfacción de necesidades de cada una de las partes involucradas.

Dentro de este estilo, se pueden encontrar cuatro grandes métodos:

- La negociación (opciones y compromisos entre ambas partes).
- La mediación (negociación con la ayuda de una tercera persona imparcial).
- La conciliación (conversación entre las partes, facilitada por un imparcial).
- El arbitraje (es la persona imparcial la que decide la resolución final).

De acuerdo con Pérez (2012), el uso de estos métodos frente a los más agresivos y violentos ofrece numerosas ventajas, haciéndolos más adecuados para su uso desde el ámbito escolar. Entre ellas, cabe destacar la participación activa de las partes involucradas en el conflicto a la hora de la toma de decisiones, reduce el nivel de violencia, mejora las relaciones sociales, propicia el diálogo, entre otros.

3.3. La mediación como resolución pacífica de conflictos

Así pues, dentro de los métodos de resolución pacífica de conflictos se encuentra ubicado el método empleado en el presente proyecto: la mediación.

La mediación es una herramienta de resolución de conflictos basada en *“el diálogo, el respeto y el consenso con la finalidad de que sean los propios alumnos los que traten de resolver por sí mismos las situaciones de fricción con la ayuda de una figura imparcial o mediador”* (pg. 6) (Universidad Internacional de Valencia, 2016).

En base a Caño y Moncosí (2011), las funciones más importantes del alumno ayuda y mediador son muy diversas, atendiendo a la creatividad, necesidades y proyectos de cada centro educativo. Algunas funciones y objetivos serían: ayudar a sus compañeros cuando alguien se mete con ellos, ayudar en los grupos de apoyo en tareas académicas, ayudar a un alumno que esté triste o decaído, acoger a los recién llegados al centro, facilitar una mejora de la convivencia en el grupo, entre otros.

Para que un alumno ayuda resuelva un conflicto de forma correcta deberá realizar las siguientes fases (IES Miguel Catalán, s.f.):

1. Identificar el conflicto o problema.
2. Crear opciones (se aceptan todo tipo de ideas).
3. Evaluación (analizar ventajas e inconvenientes de cada una).
4. Negociar las posibles soluciones.
5. Tomar decisiones.
6. Planificar puesta en marcha
7. Seguimiento.

Sin embargo, teniendo en cuenta las aportaciones de Cowie y Fernández (2006), los programas de Ayuda entre Iguales y mediación varían ampliamente en función de la escuela donde se desarrollan y la edad del alumnado. Para la etapa de secundaria estos autores exponen que la mediación y la escucha activa son herramientas efectivas para la resolución de conflictos entre iguales, ya que se encuentran en el estadio de las operaciones formales, con un pensamiento hipotético-deductivo o formal (Inhelder y Piaget, 2015).

Además, dichos programas han crecido en popularidad en los últimos años y existen numerosas referencias de su uso como intervención para combatir la violencia y la exclusión social entre los estudiantes (Cowie, 1998, 2006; Cowie, Boardman, Dawkins y Jennifer, 2004; Cowie y Naylor, 1999).

3.4. Bondades de la metodología escogida

Por último, otro gran tema a tener en cuenta es la metodología empleada. En el presente proyecto se han utilizado diferentes tipos de metodología en función del objetivo a perseguir y la actividad planteada. Sin embargo, cabe destacar una de ellas: la metodología participativa, se busca que el alumno sea partícipe en su propio proceso de enseñanza-aprendizaje. Pasa de ser un sujeto pasivo, a uno activo. Gracias a este aumento en la participación, el alumno se fusiona con el proyecto, adquiriendo los objetivos como suyos propios. Además, como indica López (2006): *“la metodología participativa ofrece grandes posibilidades para fomentar los*

procesos de intercambio de conocimientos, experiencias y seguimientos, para resolver problemas de forma colaborativa [...]" (pg.314).

4. Desarrollo del proyecto

A lo largo del presente capítulo se va a desarrollar, tanto el programa de sensibilización y selección de los participantes, como el programa “Alumno Ayuda” en cada una de sus fases: Fundamentación y diseño (bases de su elaboración, presentación y difusión), Recogida de información y análisis (elección de los alumnos ayuda) y la propia intervención (presentación, sensibilización y sesiones formativas de los alumnos ayuda y reuniones de seguimiento).

4.1. Fundamentación y diseño

Antes de comenzar con el diseño, cabe destacar que el programa del alumno ayuda otorga un nuevo recurso para trabajar los distintos conflictos que surgen en el centro: el propio alumnado. Existen numerosas referencias de este programa en centros educativos de España, donde su desarrollo ha colaborado a mejorar el clima del centro y a prevenir y solucionar los conflictos de forma pacífica. A modo de ejemplo, se destacarán algunos de los apartados de los siguientes programas “Alumno Ayuda”, en función de su calidad y uso para elaborar el presente proyecto:

- Caño y Moncosí (2011). Sin duda alguna este programa ha sido la referencia principal para la elaboración del presente proyecto, por la gran cantidad de información que aporta: material para los tutores, formadores, alumnado, profesorado y cuaderno de alumno ayuda.
- IES Conde Lucanor (2011). Pese a no contar con una descripción muy amplia sobre el programa de formación del alumno ayuda, en el presente programa queda muy bien reflejado el perfil del alumno ayuda, explicando de manera detallada qué es y qué no es.
- IES Francisco Romero (2011). Aunque es un documento poco detallado, quedan muy bien delimitadas las funciones de los alumnos ayuda, así como los valores que han de poseer.
- IES Miguel de Molinos (2013). Cabe destacar del presente programa los beneficios que obtendrán los alumnos ayuda, así como las situaciones en las que intervendrán. Se echa en falta un mayor desarrollo del programa de formación.

- IES Miguel Catalán (s.f.). Pese a no ser un documento muy extenso, expone de forma detallada los pasos de resolución del conflicto mediante la mediación.

En base a Caño y Moncosí (2011), para el diseño y puesta en marcha del presente programa “Alumno Ayuda” se llevará a cabo el siguiente proceso:

- 1.** Información al profesorado. Contando con el apoyo directivo, se presentará el proyecto ante el claustro de profesores y se buscará la aprobación por al menos la mitad del claustro.
- 2.** Información a las familias. Se buscará tanto la sensibilización y concienciación de los mismos, como la colaboración y obtención de la autorización pertinente para llevar a cabo el programa.
- 3.** Elaboración de la propuesta por parte de la Comisión de Convivencia del Centro y elevación al Consejo Escolar para su aprobación.
- 4.** Nombrar un responsable del proyecto.
- 5.** Creación de un equipo de profesores para trabajar en el programa e impulse su inclusión en la escuela.
- 6.** Introducir un espacio horario para poder realizar el programa de formación inicial y de reuniones posteriores. En este caso, utilizaremos las tutorías por niveles para las reuniones, ya que el centro cuenta con tutorías en banda, con la misma franja horaria por cursos. La formación inicial, se realizará en una tarde.
- 7.** Sensibilización del alumnado.
- 8.** Selección de los alumnos ayuda y revisión con los tutores.
- 9.** Preparación de las sesiones formativas de los alumnos ayuda (dinámicas, material, metodología, autorizaciones, etc.).
- 10.** Desarrollo de las sesiones formativas.
- 11.** Planificación y programación de las sesiones de seguimiento.
- 12.** Puesta en marcha.

Antes de realizar la selección de los alumnos ayuda se realizará una sesión de sensibilización del problema existente para que todos los alumnos del centro sean conscientes del problema de los conflictos que hay en el centro.

Tras esto, en una segunda sesión se procederá a presentar el programa de “Alumno Ayuda” a los alumnos mediante una presentación de PowerPoint (*Véase Anexo 7*). Es de vital importancia que los alumnos conozcan y entiendan exactamente la labor del alumno ayuda y la importancia de poseer unas características concretas (confidencialidad, responsabilidad, empatía, neutralidad, asertividad, etc.). Una vez finalizada la presentación, se pasará a la selección de los alumnos ayuda mediante el cuestionario Sociométrico para preadolescentes (CSP) de Díaz-Aguado (1995) (*Véase Anexo 3*) y la dinámica “El Secreto”, adaptada de Caño y Moncosí (2011) (*Véase Anexo 4*).

Acabada la selección de los alumnos ayuda se llevará a cabo su formación. Como los alumnos ayuda serán de una edad comprendida entre los 11 y 13 años, se buscará, sobre todo, que las sesiones de formación sean principalmente lúdicas, intercalando pinceladas teóricas básicas para su formación. La metodología empleada será activa y participativa, basada principalmente en dinámicas de grupo, donde los alumnos participarán de forma activa y cooperativa para que comprendan todo lo explicado, vivenciándolo en primera persona y no desconecten con demasiada teoría. Es preferible abordar menos contenidos en cada sesión, pero que sea más ameno para ellos. Al fin y al cabo, lo realizan de forma altruista y voluntaria.

Por otro lado, durante el desarrollo y seguimiento del programa se buscará evaluarlo día a día, observando su evolución y posibles mejoras. Se realizarán reuniones periódicas donde será analizado el desarrollo del programa. Los organizadores, profesores y tutores colaboradores contarán con un registro anecdótico para ir apuntando todo lo que consideren pertinente (*Véase Anexo 5*).

De la misma manera, los alumnos ayuda dispondrán de un “*Cuaderno Personal del alumno ayuda*”, donde anotarán todos aquellos problemas y posibles soluciones que vayan surgiendo en su día a día.

4.2. Recogida de Información y Análisis

En este apartado se realizará una breve contextualización del centro donde se desarrolla el presente proyecto, así como las características del alumnado y los rasgos de convivencia y conflictos existentes en el IES. Además, se comentarán los resultados obtenidos en los sociogramas realizados por los alumnos de 1º y 2º ESO.

4.2.1. Contextualización del centro

Acercándonos más al contexto donde se van a desarrollar el proyecto, el IES "Cristóbal Pérez Pastor" es el único centro de enseñanza secundaria de la localidad de Tobarra (Albacete), de 7973 habitantes según el último censo del que se disponen datos (2015). Es un centro público de educación secundaria obligatoria y bachillerato.

El nivel sociocultural y económico de las familias es medio-bajo, cuyo principal oficio está ubicado en el sector servicios (comercio, hostelería y función pública local o sanidad), agrario y construcción. El índice de paro se sitúa en torno al 26% del total de la población censada.

El centro cuenta con un total de 494 alumnos procedentes del propio municipio, la vecina localidad de Albatana de 900 habitantes y de las pedanías de alrededor (Los Mardos, Aljubé, Mora, Santiago, Cordobilla, Sierra y algunos caseríos dispersos).

El IES abrió sus puertas en el curso académico 1993-1994 y, tras 23 años de funcionamiento, las instalaciones en la actualidad han quedado obsoletas y precisan mejoras significativas.

Todas las instalaciones del centro están en un solo edificio, distribuidas en dos plantas: en la planta baja se localizan las dependencias comunes (secretaría, despachos, sala de profesores, cafetería, etc.) y la primera planta consta de veinticuatro aulas, una de las cuales es específica para la asignatura de música. Los espacios habilitados como departamentos son claramente insuficientes, como lo demuestra el hecho de que un mismo espacio es compartido por cuatro departamentos didácticos distintos. Junto a esto, el diseño del edificio no favorece el ahorro energético y provoca altos niveles de contaminación acústica.

El personal docente del instituto lo componen 45 profesores. Al ser un centro pequeño y cuyo equipo docente fijo está cercano al 80%, actúan de forma coordinada y participativa, como una "gran familia".

Junto al personal docente, el Departamento de Orientación está formado por dos personas: una maestra PT y una orientadora y jefa de Departamento.

El equipo directivo del centro está formado por el Director, el Jefe de estudios, la Jefa de estudios adjunta y el secretario.

En base al Proyecto de Dirección del IES Cristóbal Pérez Pastor (2016), el equipo directivo se ha planteado como actuaciones para adecuar la oferta educativa del centro a la realidad del entorno la realización de tareas básicas de mantenimiento y reparación de las instalaciones, ampliación de las actuales dependencias del centro, implantación de un nuevo ciclo formativo, consolidación del programa lingüístico en Inglés, recuperación del interés del profesorado del centro en la participación en proyectos educativos, restablecimiento de las funciones de la Biblioteca, desarrollo de estrategias que permitan recobrar los apoyos inclusivos y la adopción de medidas de ahorro energético y de agua.

Por último, analizando el Proyecto Educativo del IES Cristóbal Pérez Pastor (2016), los objetivos específicos del centro están basados principalmente en el respeto de la pluralidad del alumnado, interés hacia los problemas medioambientales, fomento de una actitud crítica y responsable, creación de hábitos saludables (de estudio, lectura, deporte, empleo, higiene, entre otros), integración social y cultural, prevención del absentismo y favorecer el plurilingüismo y la interculturalidad.

4.2.2. Características del alumnado

Del total de 494 alumnos matriculados en el centro, 42 de ellos son inmigrantes de diferentes nacionalidades (Marruecos, Colombia, Brasil, Rumanía, etc.) y otro gran grupo de alumnado de etnia gitana (25).

La edad comprendida de los alumnos es de 11 a 18 años, aproximadamente (1º ESO a 2º Bachillerato, respectivamente). Los alumnos se encuentran en una etapa de grandes cambios, tanto a nivel físico, emocional, social y psicológico. Todo estrechamente relacionado. Los cambios que ocurren en su cuerpo y cerebro, les puede crear una gran tensión emocional, influyendo enormemente en su conducta, pudiendo llevar a depresiones, agresividad y trastornos de conducta.

Psicológicamente, en base a Inhelder y Piaget (2015), los alumnos se encuentran en el estadio de las operaciones formales, donde el cerebro humano está capacitado para formular pensamientos abstractos. Dicho de otro modo, es el período en el cual el alumno es capaz de razonar correctamente sobre proposiciones en las que no cree

o no cree aún, es decir, que puede trabajar con hipótesis, se hace entonces capaz de sacar las consecuencias necesarias de verdades simplemente posibles, lo que constituye el principio del pensamiento hipotético-deductivo o formal.

Para estos alumnos es de vital importancia lo que otros piensan sobre ellos, ya que están comenzando a pensar sobre el propio pensamiento.

En cuanto a las características socio-afectivas de los alumnos de secundaria, como bien indica García (2004), para una buena adaptación social es imprescindible trabajar en los alumnos de secundaria las habilidades de la inteligencia emocional, como el control de impulsos, la autoconciencia, la motivación o la perseverancia.

En esta edad, según Pérez (2002), entre los 12 y los 16 años el conocimiento de las realidades de los alumnos varía de forma sustancial, así como el tipo de relaciones y la forma de acceder al propio conocimiento. Estos alumnos poseen una lógica propia y específica, que difiere de forma significativa con la que caracteriza la ciencia.

Para finalizar, acercándonos más aun al programa de alumno ayuda, se destacará que 14 alumnos ayuda formarán el grupo de trabajo de alumnos ayuda, seleccionados dos por grupo de clase de los niveles de 1ºESO (A, B, C) y 2ºESO (A, B, C, D). Al escoger los alumnos de los dos primeros cursos del primer ciclo de secundaria, se podrá mantener los mismos alumnos ayuda durante varios años en el centro, mejorando la calidad del programa año tras año, no teniendo que empezar de cero cada vez que se inicie el programa al principio del curso escolar.

Los alumnos serán escogidos por sus compañeros en función de las características propias del alumno ayuda. A destacar la confidencialidad, responsabilidad, empatía, neutralidad, asertividad y saber escuchar, entre otros.

4.2.3. Rasgos de convivencia y presencia de conflictos existentes.

Debido al pequeño tamaño de la localidad y del centro, toda la comunidad educativa (profesores, alumnos, equipo directivo, padres, etc.) se conocen entre ellos, creando un buen clima de colaboración y convivencia, como una “gran familia”.

Por otro lado, aunque en el centro no se aprecian conflictos graves de comportamiento, debemos destacar que existen diversos conflictos aislados (sobre todo en los cursos de 1º y 2º de la ESO) y de heterogénea tipología, como, por ejemplo, actitudes agresivas entre iguales (insultos, desprecios, rechazos, etc.), falta

de obediencia y/o respeto hacia el profesorado, hurtos aislados, conflictos no perceptibles a ojos de los adultos (en el patio, en los pasillos, etc.), entre otros.

Cabe destacar que son hechos aislados y no se puede generalizar, ya que no se desarrollan de manera frecuente ni en todos los niveles y/o grupos.

4.2.4. Análisis de resultados de los sociogramas

Una vez realizado el cuestionario sociométrico para preadolescentes (Díaz-Aguado, 1995) (Véase Anexo 3) y la dinámica “El Secreto”, adaptada de Caño y Moncosí (2011) (Véase Anexo 4), se ha procedido a la elaboración de los diagramas de barras (Véase Anexo 6).

Gracias al número de elecciones o rechazos del cuestionario sociométrico que ha obtenido cada miembro de la clase, se podrá adquirir información sobre la estructura social del aula (líderes del grupo, alumnado popular, en proceso de marginación social, etc.) y las características de los alumnos. Por otro lado, gracias a la dinámica “El Secreto” se podrá conocer quién está interesado en formar parte del programa “Alumno Ayuda” y quién no.

Para transponer los resultados del cuestionario al diagrama de barras se han tenido en cuenta las preguntas en las que el alumno escogía por afinidad (preguntas 1 y 3). Se han otorgado tres puntos al alumno elegido en primer lugar, dos puntos al alumno escogido en segundo lugar y un punto al nominado en tercer lugar.

Los alumnos que mayor puntuación han conseguido y aceptaban formar parte del programa de “Alumno Ayuda” han sido los seleccionados (previa consulta con el tutor de cada clase).

Analizando los sociogramas de las sesiones de selección de los alumnos ayuda se ha podido comprobar que en la mayor parte de las clases han salido resultados muy polarizados. La mayoría del alumnado votó por amistad y no por las características propias de los alumnos ayuda (inspira confianza, lidera las actividades, sabe y quiere escuchar, posee criterio propio ante los problemas, entre otras).

Cabe destacar que en los cursos donde el rendimiento académico es más elevado, los alumnos que presentaban el mayor número de características propias de un alumno ayuda no querían participar, ya fuera por miedo al programa, no estar informados de forma correcta, no querer trabajo extra o no poseer sentido de responsabilidad al respecto. Por ello, se tuvo que recurrir a la ayuda de los tutores.

4.3. Intervención

A lo largo del presente capítulo se va a desarrollar el programa de intervención, plasmando los objetivos del proyecto, el plan de actuación y diseño de la propuesta, las competencias, contenidos y metodologías empleadas, así como las sesiones de sensibilización, presentación y el programa de formación del alumno ayuda y los recursos necesarios para su desarrollo. Además, se realizará un cronograma del proyecto y quedará explicada la evaluación y el seguimiento del propio programa.

4.3.1. Objetivos

La sesión de sensibilización está orientada principalmente a:

1. Sensibilizar a todo el alumnado sobre el problema de los conflictos existente en el centro.

La sesión de presentación y selección de los participantes está orientada principalmente a:

1. Presentar el programa “Alumno Ayuda” al alumnado
2. Seleccionar a los alumnos participantes en el programa de “Alumno Ayuda”.

El programa de formación del alumno ayuda está orientado principalmente a:

1. Desarrollar las habilidades sociales básicas del alumno ayuda para la escucha activa y resolución de conflictos.
2. Consolidar y cohesionar el grupo de alumnos ayuda, mediante diferentes dinámicas lúdicas, activas y participativas.
3. Mejorar la labor de ayuda y pre-mediadores de los alumnos ayuda, consiguiendo solucionar un mayor número de conflictos sin tener que derivar a adultos.

4.3.2. Plan de actuación y diseño de la propuesta

Antes de comenzar con la selección, se realizará una sesión de sensibilización y concienciación del alumnado con el problema existente de los conflictos en el centro (véase Anexo 2).

En segundo lugar, se realizará una sesión de presentación del programa y elección de los participantes. Para ello, se mostrará una presentación en PowerPoint (véase *Anexo 7*) explicándoles en qué consiste el programa, qué es el alumno ayuda y qué no es. Es de vital importancia que los alumnos conozcan y entiendan exactamente la labor y funciones del alumno ayuda, así como la importancia de poseer unas características concretas (confidencialidad, responsabilidad, empatía, neutralidad, asertividad, etc.).

Tras esto, en esta misma sesión se dará paso a la selección, que no corresponderá únicamente al responsable del proyecto, sino que será realizada entre los propios alumnos mediante el cuestionario Sociométrico para preadolescentes (CSP) de Díaz-Aguado (1995) (Véase *Anexo 3*) y la dinámica “El Secreto”, adaptada de Caño y Moncosí (2011) (Véase *Anexo 4*).

Recogidos los resultados, serán los organizadores del proyecto los que los analizarán y, junto a la colaboración de los propios tutores de cada clase, se escogerá a los alumnos ayuda.

Una vez seleccionados los alumnos ayuda, gracias a la colaboración de los tutores y los propios alumnos, se comenzará con su formación.

4.3.3. Competencias, contenidos y metodologías

En base a las competencias clave establecidas por la legislación vigente en la actualidad (LOMCE, 2013), las principales competencias que se trabajan en el presente proyecto son:

- Comunicación lingüística: Son diversas las situaciones en las que el programa de alumnos ayuda favorece el desarrollo de esta competencia. Las interacciones que se producen en la resolución pacífica de conflictos hablando y escuchando, hacen que tanto el desarrollo del lenguaje verbal como el no verbal (sobre todo, la expresión corporal) sean de vital importancia en el programa.
- Aprender a aprender: Gracias al programa de formación del alumno ayuda, los participantes aprenderán a utilizar nuevas técnicas y herramientas de reflexión y actuación que, junto con la autonomía suficiente, les servirán en el futuro para resolver numerosos problemas y superar dificultades en el día a día.

- Competencias sociales y cívicas: Como la base del programa es la resolución de conflictos de forma pacífica, esta competencia es la más importante y trabajada a lo largo del proyecto. Se desarrollará tanto en la adquisición de valores necesarios para asumir el rol de alumno ayuda, como en la adopción de dicho rol y su aplicación en un entorno social con el objetivo de mejorar la convivencia en el centro escolar.

En segundo lugar, los principales contenidos que se han abordado en el presente proyecto son los relacionados con:

- La autonomía del alumno ayuda: responsabilidad, liderazgo, disponibilidad, motivación, etc.
- La adquisición de los valores necesarios para el correcto desempeño de su rol: actitud crítica, confianza, cooperación, neutralidad, etc.
- Las habilidades sociales: escucha activa, asertividad, empatía, etc.
- La resolución pacífica de conflictos: Negociación, mediación, saber escuchar, toma de decisiones, etc.

Por último, en referencia a la metodología básica empleada cabe destacar que ha sido variada, en función del objetivo a perseguir y la actividad planteada. Sin embargo, cabe destacar la metodología participativa, donde el alumno sea partícipe en su propio proceso de enseñanza-aprendizaje. Pasa de ser un sujeto pasivo, a uno activo. Esto, junto al carácter grupal de las actividades, hará que todos los alumnos se sientan parte importante del grupo y colaboradores a la hora de conseguir unos objetivos comunes, no siendo meros observadores.

4.3.4. Actividades

A continuación, se pasará a desarrollar por un lado la sesión de sensibilización y concienciación del problema existente y la sesión de presentación y selección de los participantes y, por otro, las cinco sesiones del programa de formación de los alumnos ayuda. A la hora de su elaboración se ha tenido en cuenta, principalmente, los materiales prácticos de Caño y Moncosí (2011). Una vez establecidos como base, se ha procedido a adecuar y adaptar las sesiones y actividades a los objetivos perseguidos y recursos disponibles.

4.3.4.1. Sesión de sensibilización

- **Objetivo:** Presentar el problema de los conflictos existente en el centro para que todos sean conscientes de su presencia.
- **Desarrollo de la sesión:** En primer lugar, se mostrará a los alumnos una presentación explicativa de PowerPoint (véase *Anexo 2*), donde se tratará qué son los conflictos, qué son los conflictos escolares y cómo solemos reaccionar ante ellos. Tras esto, se hablará de que los conflictos son inevitables y necesarios, pero que hay que saber encauzarlos. No hay que buscarlos ni crear ocasiones para que se den. El objetivo es resolverlos de forma adecuada y pacífica, rechazando todo tipo de violencia.

4.3.4.2. Sesión de presentación del programa y selección de participantes

- **Objetivos:** 1. Presentar el programa del alumno ayuda a los alumnos. 2. Conocer las relaciones sociales internas en la clase, para poder seleccionar de forma correcta los participantes en el programa de alumno ayuda.
- **Desarrollo de la sesión:** En esta sesión se presentará el programa “Alumno Ayuda” como herramienta para la resolución pacífica de conflictos, para que los alumnos conozcan la figura del alumno ayuda, sus características, qué es y qué no es.

Tras esto, se pasará a realizar el sociograma, donde los alumnos rellenarán el cuestionario sociométrico de Díaz-Aguado (1995) (*Véase Anexo 3*). Gracias a este cuestionario, se podrá obtener información de las oportunidades que cada alumno tiene para el establecimiento de relaciones de amistad dentro del grupo, observando el número de elecciones y rechazos.

Para finalizar, los alumnos participarán en la dinámica “El Secreto”, adaptada de Caño y Moncosí (2011) (*Véase Anexo 4*), para poder disponer de la información necesaria para elegir a los participantes en el programa.

4.3.4.3. Sesión de formación 1. Presentación y análisis de conflictos

- **Objetivo:** Presentar el programa de formación a los alumnos, cuál es su propósito y qué van a hacer y aprender, así como que se conozcan entre los alumnos elegidos para ser mediadores.

- Desarrollo de la sesión: En primer lugar, tanto los alumnos como los organizadores realizarán varios juegos de presentación. Es de vital importancia que los alumnos se den cuenta que, hablando a una persona por su nombre, crean un clima más cercano y de confianza.

1. “*Mi pelota*”: En esta dinámica la persona que tiene la pelota ha de decir su nombre, un adjetivo que le describa y una situación concreta en la que ha ayudado o le han ayudado. Cuando lo haga, pasará la pelota a otra persona, para que repita el procedimiento.
2. “*La caja de sorpresas*”. Sentado el grupo en círculo, una persona se levanta y dice su nombre y el de las cuatro personas de su izquierda, de lejos a más cerca. Conforme sean nombradas, han de levantarse como si fueran el resorte de una caja sorpresa. Una vez finalizado, el de su derecha continúa la actividad.
3. “*Mi caramelo*”. Se les entregará un caramelo a cada uno de los alumnos, diciéndoles que han de comérselo, pero sin doblar los codos, sin lanzarlo y sin dejarlo en ningún sitio. Tratarán de conseguirlo, pero no podrán realizarlo de forma individual. El único resultado posible es intercambiarlos entre ellos, colaborando y ayudándose.
4. “*Casa, inquilino y terremoto*”. Grupos de 3 y uno fuera de las agrupaciones. Dos alumnos de cada trío formarán las dos paredes de la casa (cogidos de la mano) y el tercero dentro (inquilino de la casa). El alumno que está sin grupo, gritará una de las siguientes órdenes: “*Pared izquierda*”, “*Pared derecha*” o “*Inquilino*”. Los alumnos que tengan ese rol, deberán correr a ocupar su puesto, pero en una casa diferente. Si se grita “*terremoto*”, todos han de cambiarse. Aquel alumno que se quede sin grupo, pasará a ser el del centro y gritar las órdenes. El objetivo del juego es que los alumnos reflexionen cómo nos gusta formar parte del grupo y no sentirnos aislados, inútiles.

Tras estas dinámicas, se realizará la entrega de la carpeta con los documentos de trabajo a cada alumno. Dicha carpeta constará del cuaderno del alumno ayuda, documentos de las sesiones de formación, folios y bolígrafo.

Se proyectará una presentación digital (véase Anexo 8), explicando qué son los conflictos, tipos y por qué surgen. Llegados a este punto, se preguntará si son negativos o positivos y cómo resolverlos, manteniendo un debate abierto sobre ello.

Tras cinco minutos de debate, se pasará a explicar los tipos de respuesta que se pueden observar en la resolución de conflictos (agresivo, pasivo y asertivo).

Una vez finalizada la explicación, los organizadores lanzarán al grupo las siguientes preguntas: “¿Has tenido recientemente un conflicto con alguna persona? ¿Cómo lo has resuelto?”. En función de la respuesta del alumno, se desplazarán a una de las zonas de la clase, dependiendo de si su respuesta ha sido agresiva, pasiva o asertiva. Se comentarán los casos en voz alta, para poder analizar las situaciones y que sirvan de ejemplo y práctica para todos ellos.

Por último, con los alumnos divididos en tres grupos, se les entregarán diferentes conflictos en papel y su respuesta. Los alumnos han de dividirlos en función del tipo de respuesta. Cuando acaben, se leerán en voz alta y se analizará si están bien clasificados, así como si ha sido una buena respuesta y alternativas más adecuadas.

4.3.4.4. Sesión de formación 2. Comunicación y distorsión del mensaje

- **Objetivo:** Conocer y trabajar la comunicación, comprendiendo que existen diferentes puntos de vista en una misma situación o conflicto, así como observar cómo un mismo mensaje puede distorsionarse con el paso del tiempo o entre las personas.
- **Desarrollo de la sesión:**
 1. “¿Qué ves?”. Se presentará a los alumnos una serie de imágenes de ilusiones ópticas, donde una misma imagen puede dar dos interpretaciones distintas (joven/anciana, pato/conejo y esquimal/indio). Tras una breve discusión, se explicarán las imágenes para que todos los alumnos puedan ver las dos opciones posibles y se pasará a reflexionar sobre los puntos de vista en un conflicto, comparándolos con las imágenes.
 2. “La historia del elefante y los ciegos”. Historia que nos narra cómo distintas personas pueden ver una misma situación, de manera diferente. Se continuará reflexionando sobre los puntos de vista

dentro de un conflicto y sobre cómo los dos bandos del conflicto pueden tener parte de verdad.

Tras esto, se expondrá a los alumnos una presentación sobre la comunicación y el mensaje asertivo, explicando la necesidad del diálogo, conocer los intereses y puntos de vista del otro, promover la comunicación y la empatía.

3. “*Teléfono escacharrado*”. El organizador le entregará un mensaje largo al primer alumno, que habrá de pasarlo a su compañero de al lado sin que el resto lo escuche. El segundo hará lo propio con el tercero, y así sucesivamente. El último alumno dirá en voz alta el mensaje que le ha llegado, que no se parecerá al original. Gracias a esta dinámica, se podrá reflexionar sobre cómo se distorsionan los mensajes al pasar por las personas, perdiéndose detalles, acortándose la historia, creando malentendidos e inventándose cosas nuevas.

4.3.4.5. Sesión de formación 3. Escucha activa

- **Objetivo:** Conocer qué es una escucha activa y cómo llevarla a cabo.
- **Desarrollo de la sesión:** Se comenzará la sesión con una presentación donde se explique qué es la escucha activa y qué son los mensajes asertivos. Asimismo, aprenderán distintas fórmulas posibles para el mensaje asertivo (decir el nombre, cómo nos sentimos, por qué, decir lo que queremos, etc.).

1. “*Roleplaying: dramatización en pareja*”. Uno de la pareja hará de emisor y el otro de receptor. Los emisores saldrán de la sala mientras se explica a los receptores las siguientes consignas: no mirar a la cara, cruzar los brazos, mirar el reloj con frecuencia, bostezar, mirar a otro lado, no hacer caso y hacer cualquier cosa que harían si alguien le está contando algo que no les interesa. A continuación, se juntarán las parejas de nuevo y los emisores contarán qué han hecho ese fin de semana a sus receptores. Tras cinco minutos, vuelven a salir fuera los emisores, para poder entregar las nuevas consignas a los receptores: acercarse (sin avasallar), mirar a la cara y a los ojos, hacer gestos de aprobación y hacer preguntas que aclaren el relato. Se juntarán de nuevo las parejas para que cuenten su fin de semana de nuevo.

Una vez finalizadas las historias, se realizará la puesta en común, donde explicarán qué hacían los receptores y cómo se sentían los emisores, copiándolo en la pizarra para poder reflexionar todos juntos.

Por último, de nuevo se proyectará una presentación a los alumnos, que les mostrará qué es y qué no es escucha activa y las diferentes técnicas de escucha activa (parafraseo, clarificación, resumen e interés, entre otras).

4.3.4.6. Sesión de formación 4. Funciones del alumno ayuda

- **Objetivo:** Conocer el papel del alumno ayuda y comprender las funciones que ostenta.
- **Desarrollo de la sesión:** Se comenzará la sesión exponiendo una presentación sobre qué es y qué no es una ayuda, y se copiará en la pizarra distintas situaciones en las que los alumnos han necesitado ayuda o la han brindado, así como las emociones que han sentido durante dichas ayudas.

Continuando con la presentación, se pasará a entregar a los alumnos diferentes consejos para ayudarles a resolver conflictos, tales como no actuar en caliente, analizar pausadamente el problema, invitar al diálogo y generar propuestas.

En segundo lugar, se realizará de forma guiada por los organizadores un “*Brainstorming*” o lluvia de ideas, donde los alumnos han de aunar ideas sobre las funciones que creen que poseen los alumnos ayuda (acoger a las personas, escuchar activamente, promover empatía, no aconsejan, entre otros), las situaciones en las que pueden ayudar y cómo han de hacerlo (acercamiento, acompañamiento, profundización, seguimiento y distanciamiento).

Por último, se explicará a los alumnos que no todos los conflictos son mediables: no puede mediar un conflicto si una de las dos partes está sufriendo violencia por parte de la otra. En estos casos, se requiere otro tipo de intervención. Ante esta situación, los alumnos han de saber que tienen que derivarlo a los órganos competentes del centro: Dirección, Jefatura de estudios, Tutor, etc.

4.3.4.7. Sesión de formación 5. Estudio de casos y evaluación de la formación

- **Objetivos:** 1. Practicar el rol de alumno ayuda en situaciones imaginadas, representando distintos conflictos que podrían encontrarse en el día a día del instituto. 2. Evaluar las sesiones de formación.

- Desarrollo de la sesión:

1. Dinámica “Abrir el puño”. En parejas, durante 45 segundos, uno intentará que el otro abra el puño. Posteriormente, se ponen en común los métodos empleados: fuerza, negociación, pedirlo por favor, amenazas, chantaje, etc.

Tras esto, se proyectará una presentación con distintos casos prácticos para resolverlos entre todos, analizando las posibles respuestas. Resueltos los primeros casos, continuarán con la misma tarea en grupos de 3.

Cuando falten 10 minutos para finalizar la sesión, se entregará un cuestionario de evaluación a los alumnos (véase Anexo 9) para que evalúen el programa de formación de los alumnos ayuda.

2. Para finalizar, se realizará dos dinámicas: “Abrazo cooperativo” y “Mejor rollo”, realizando un abrazo entre todos y después separarse creando un círculo todos de la mano (donde los organizadores gritarán: “Para finalizar, jugamos al Mejor Rollo, porque... ¿Quién tiene el mejor rollo? ¡Nosotros!” y se comenzará a enrollar la cadena).

4.3.5. Cronograma

El programa de sensibilización y selección de participantes constará de dos sesiones de una hora, realizadas en el horario de tutoría de cada grupo. La primera sesión será utilizada para sensibilizar y concienciar sobre el problema existente y la segunda sesión para presentar el programa de formación y elegir a los participantes.

El programa de formación de los alumnos ayuda constará de 5 sesiones, de una hora cada una (a excepción de la primera, que será de 2h). La primera de ellas, se realizará por la tarde, fuera del horario escolar, ya que es necesaria la asistencia de todos y cada uno de los alumnos participantes, independientemente del nivel (1ºESO - 2º ESO). El resto de sesiones, se realizarán en el horario de tutoría (ya que el centro dispone de tutorías en banda).

4.3.6. Materiales y recursos necesarios

En cuanto a los materiales y recursos necesarios, el programa no requerirá nada fuera de lo común que no pueda encontrarse en el centro o pueda elaborarse por los

organizadores. Para una mejor aclaración, se utilizará la clasificación realizada por Del Valle (2009):

- Recursos materiales: Todo aquel material convencional o elaborado que puede ser empleado en el programa. Se utilizará tanto pequeño material manipulable (bolígrafos, folios, proyector, cuaderno del alumno ayuda, pelotas y presentaciones de PowerPoint, entre otros) como equipamiento (pizarra, pizarra digital, ordenadores y pupitres, entre otros)
- Instalaciones: Para llevar a cabo el presente proyecto, será necesario poder acceder al aula donde se realizan habitualmente las sesiones de tutoría, para llevar a cabo la sensibilización, presentación y selección del alumno ayuda. De la misma manera, el programa ha de contar con un espacio donde realizar las reuniones periódicas (ya sea un departamento o un aula) y disponer del centro en horario extraescolar para realizar la primera sesión de formación.

Recursos personales: Para llevar a cabo el presente proyecto, no solamente será necesaria la participación de los organizadores y profesores colaboradores, sino también el apoyo del equipo directivo, familias, alumnos y resto de comunidad educativa relacionada con el centro. La función de los organizadores será preparar y llevar a cabo las sesiones de sensibilización, presentación y formación, junto con ser los responsables del proyecto y de su correcto funcionamiento, unificando toda la información recibida por el resto de participantes. Por otro lado, la principal función de los profesores colaboradores y equipo directivo será la observación, seguimiento y evaluación del programa, para comprobar que todo se desarrolle de forma correcta y anotar posibles fallos y mejoras. Junto a esto, la participación de las familias, alumnos y resto de comunidad educativo será primordial para que el programa pueda llevarse a cabo de la forma deseada y alcanzar los objetivos preestablecidos.

4.3.7. Evaluación y seguimiento

Una vez realizadas las sesiones de formación del alumno ayuda, se entregará un cuestionario a los alumnos participantes (*Véase Anexo 9*) para valorar la eficacia y utilidad de dichas sesiones, así como la detección de posibles dificultades y puntos débiles, con el objetivo de corregirlos de cara a futuras aplicaciones.

En cuanto a la evaluación y seguimiento de la aplicación del programa, cada 15 días se realizarán reuniones periódicas de los alumnos ayuda (por niveles), donde se analizarán los casos plasmados en el cuaderno del alumno ayuda. Es importante que

comprendan y realicen los casos manteniendo el anonimato y confidencialidad. Asimismo, se utilizarán estas reuniones para resolver dudas y practicar distintas dinámicas cortas de cohesión, para mantener la motivación y unión del grupo. Algunas de las dinámicas podrán ser las siguientes:

1. *“Esto es un abrazo”*. Sentados en círculo, comienza la persona “A” y le dice a “B”: *“esto es un abrazo”* (y le da un abrazo), “B” le responde *“¿Un qué?”*, y “A” le vuelve a contestar: *“Un abrazo”* (repite el abrazo). Ahora, “B” hace lo mismo con “C”, y así sucesivamente.
2. *“Nudo humano”*. De pie en círculo, uniremos las manos. Se realizarán movimientos, cruces por encima y por debajo de las manos (sin soltarse), creando un nudo. Sin soltarse, deberán volver a desenredarse.
3. *“Forma de...”*. Dos equipos, cada equipo ha de representar lo que el otro equipo les indique, ya sean figuras geométricas, animales, edificios, letras, números... La única norma es que han de participar todos los miembros del equipo en la figura.
4. *“Lazarillo”*. En parejas, uno con los ojos vendados y otro hace de guía, se desplazan por la clase (se puede introducir objetos, ampliar de la clase al resto de instituto, realizar las indicaciones de distintas formas...).
5. *“A la de tres”*. Todos sentados, de la mano. Hay que ponerse de pie a la vez. Se puede realizar en parejas, tríos, grupos de 4...

Por otro lado, cada 15 días se realizarán reuniones periódicas con el equipo directivo, tutores y organizadores, por separado. Dichas reuniones nos servirán para comentar las distintas impresiones que se están observando, así como los problemas e inconvenientes que vayan surgiendo a lo largo del programa, resolver dudas y/o conflictos, realizar modificaciones necesarias, etc. Para ello, los organizadores, profesores y tutores colaboradores contarán con un registro anecdótico para ir apuntando todo lo que consideren pertinente (*Véase Anexo 5*). Gracias a este registro anecdótico, se podrán contabilizar el número de conflictos que surgen en el día a día del centro, si han sido detectados y solucionados por los alumnos ayuda, y la correcta actuación de los mismos.

La semana previa al final del curso escolar, se pasará un cuestionario a todos los alumnos y profesores (*Véase Anexos 10, 11 y 12*) para comprobar la eficacia del programa, sus limitaciones, puntos fuertes, etc.

4.3.8. Final de curso

Una vez finalizado el curso se realizará una jornada de convivencia de los alumnos ayuda del centro junto a los alumnos ayuda de otros centros. En dicha jornada se continuarán trabajando los valores y las características que han de poseer los alumnos ayuda de una manera lúdica y motivante, conociendo nuevos compañeros y en un ambiente mucho más distendido.

Es de vital importancia que estos alumnos acaben el curso escolar en su máximo nivel de satisfacción, tanto emocional como social. Gracias a ello, se pretende conseguir que dichos alumnos continúen de manera voluntaria dentro del programa “Alumno ayuda” el siguiente curso escolar.

El lugar de celebración, duración, horarios, actividades, centros participantes y demás características no quedan especificadas en el presente proyecto. Los organizadores se encargarán de ello con suficiente antelación para preparar la jornada de convivencia, junto con sus autorizaciones pertinentes.

5. Resultados y análisis

En primer lugar, se analizarán los resultados obtenidos en la evaluación del programa de formación, realizada por los alumnos del mismo. Tras esto, se realizará un análisis global de la aplicación práctica del presente proyecto.

Cabe destacar que la aplicación del programa se encuentra en proceso, en la formación de los alumnos ayuda, y no ha terminado aún. Por ello, los resultados de la formación de los alumnos ayuda y los resultados finales del programa son resultados inferidos.

5.1. Resultados al finalizar la formación de los alumnos ayuda

Se espera que los resultados en los cuestionarios de evaluación del programa de formación (véase *Anexo 9*) sean similares a los obtenidos en el estudio realizado por Cowie (1998) donde, al menos, el 80% de los alumnos participantes afirmaron haber ganado habilidades sociales e interpersonales trabajadas en las sesiones de formación, tales como la escucha activa y la empatía.

Asimismo, la expectativa es que el 75% se sienta preparado para ayudar a sus compañeros e implicado y comprometido con la tarea de alumno ayuda, como en el estudio de Cowie (2006).

Probablemente destacará el escaso número de aportaciones, en cuanto a qué ha gustado menos de la formación y qué han echado de menos o les hubiera gustado que se trataran.

Por otro lado, se espera que el 90% de los alumnos ayuda informaron que estas sesiones formativas les ayudarán en su futuro próximo, tanto en el desarrollo del programa en el centro, como en sus propias vidas fuera del mismo.

5.2. Resultados al finalizar el desarrollo del programa

A lo largo del presente apartado, se analizarán los resultados observados en los distintos cuestionarios entregados a alumnos (tanto participantes como no participantes del programa) y a los profesores del centro, una vez finalizado el programa del “Alumno Ayuda”.

Debido a que el proyecto se encuentra en la fase de formación de los alumnos ayuda y el programa aún no se ha aplicado, los resultados que a continuación se presentan son inferidos.

5.2.1. Alumnos participantes en el programa

En base a los resultados obtenidos en los estudios de Cowie y Naylor (1999) y Cowie y Fernández (2006), se espera que de todos los participantes en la evaluación del programa (véase *Anexo 10*), el 80% de valoren la intervención del equipo de alumnos ayuda como “Muy eficaz” y el restante 20% como “Medianamente eficaz”.

Además, se espera que todos los alumnos ayuda encuestados reconozcan que han intervenido en algún caso como miembro del equipo de alumnos ayuda (ya sea resolución de conflictos, problemas personales, acompañamiento, etc.). Además, al igual que en el estudio de Cowie (1998), se espera que todos se hayan sentido suficientemente apoyados por los organizadores del programa y que hayan obtenido beneficios personales por su participación en el proyecto. Los beneficios más mencionados serían el incremento en la creencia de estar contribuyendo positivamente al desarrollo diario del centro y un sentimiento de responsabilidad. Más de la mitad (56%) de los alumnos ayuda informarían que dichos beneficios han provenido principalmente de las sesiones de formación.

5.2.2. Alumnos no participantes directos en el programa

Tomando como referencia los estudios de Cowie y Naylor (1999) y Cowie y Fernández (2006), se espera que una vez analizados los resultados obtenidos en los cuestionarios (véase *Anexo 11*) cerca del 70% de los alumnos encuestados que no participaban activamente en el programa consideren el programa como algo bueno y positivo para el centro, frente al 25% que opine que no sirve para nada. El restante 5% pensaría que es algo negativo.

Siguiendo el estudio de Smith y Watson (2004), se espera que cerca del 50% de los estudiantes, afirmen que han recibido ayuda de los “Alumnos Ayuda” en algún momento. A dichos alumnos se les preguntaría el grado de utilidad de la ayuda. En general, el 60% lo clasificarían como bastante útil, el 25% como algo útil y 15% no muy útil.

5.2.3. Profesorado del centro

Por otro lado, analizando los resultados obtenidos en el estudio realizado por Cowie y Naylor (1999), se espera que en los cuestionarios entregados al equipo docente (véase Anexo 12), el 60% del profesorado implicado en el programa manifiesten que el número de conflictos dentro del aula y en los recreos ha disminuido notablemente, frente al 20% que crea que sigue igual que estaba. El restante 20% no apreciaría grandes cambios.

Siguiendo el Informe de la Fundación de Salud Mental (2002), se espera que la casi totalidad del profesorado considere que es interesante seguir desarrollando en el centro esta medida y que ha tenido un efecto positivo en todo el alumnado, sea alumno ayuda o no.

Por último, en cuanto a la recomendación del programa a otros centros y en base a Cowie y Naylor (1999), se espera que el 80% de los encuestados recomienden su aplicación en otros centros debido a su eficacia (80%), utilidad (70%), fácil de aplicar (60%) y por ser una herramienta económica (60%).

6. Conclusiones

A continuación, se analiza el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de este proyecto de TFM, yendo desde el primero de los específicos hasta finalizar con el objetivo general.

El primero de los objetivos específicos con los que se iniciaba este TFM fue *“Identificar los distintos tipos de conflictos que se dan en el contexto escolar”*. A lo largo del texto, apoyado sobre las afirmaciones de autores como Vargas (2014), Ibarra (2005) o Funes (2014), se identifica a los conflictos escolares como toda acción intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa, lo que significa de cara a este proyecto conocer qué conflictos existen en el centro (actitudes agresivas entre iguales, falta de obediencia y respeto, hurtos aislados y conflictos no perceptibles a ojos de los adultos) y cómo pueden ser abordados mediante el programa de “Alumno Ayuda”.

De igual manera, tal y como se expone en el segundo objetivo específico *“Explorar las diferentes herramientas y métodos existentes en el centro para el manejo de conflictos escolares”*, se ha podido comprobar la carencia de una gran variedad en el centro, en base a la opinión del profesorado en las actas de evaluación y los análisis de resultados del primer trimestre. Además, solo se ha observado el programa “Agenda 21” como herramienta en el centro para paliar este problema.

El tercero de los objetivos específicos de este TFM fue *“Proponer nuevas técnicas, formaciones y metodologías apropiadas para la resolución de los diferentes conflictos escolares”*. A lo largo del texto, apoyado sobre las afirmaciones de Cowie y Fernández (2006), los Programas de Ayuda entre Iguales y Mediación son grandes herramientas para la resolución de conflictos de forma pacífica en la etapa de secundaria y existen numerosas referencias de su uso como intervención para combatir la violencia y la exclusión social entre los estudiantes (Cowie, Boardman, Dawkins y Jennifer, 2004). Es por ello que se plantea este programa de alumno ayuda y pre-mediador como una nueva forma de resolución de conflictos de forma pacífica, englobando una metodología participativa, ya que ofrece grandes posibilidades para fomentar el intercambio de conocimientos, experiencias y seguimientos (López, 2006).

En base al cuarto objetivo del TFM *“Estructurar de forma adecuada el proyecto, para que pueda llevarse a cabo, si fuese necesario en el futuro”*, una vez llegados a

este punto de madurez en el proyecto, ya se puede abordar convenientemente la estructura y el diseño de la propuesta. A lo largo del capítulo de Desarrollo se ha estructurado de forma adecuada y detallada el proyecto, para que pueda llevarse a cabo sin problemas en el centro, indicándose las pautas para su correcto desarrollo, cronograma, actividades, materiales y recursos necesarios, entre otros.

El quinto objetivo del TFM corresponde a *“Plantear una forma de evaluar los resultados tras la aplicación del programa”*. El programa de alumnos ayuda y mediadores finaliza con una adecuada propuesta de evaluación y seguimiento. La evaluación de los resultados de la propuesta se aborda mediante cuestionarios, registros anecdóticos y reuniones periódicas, para analizar, tanto la formación de los alumnos ayuda, como la intervención y el seguimiento del programa alumno ayuda en el centro. Además, se ha realizado una evaluación final para analizar los resultados obtenidos y la mejora de la convivencia en el centro escolar.

Una vez expuestos, uno a uno, todos los objetivos específicos de la realización de este TFM, toca abordar el cumplimiento del objetivo general planteado: *“Diseñar una propuesta de introducción de la inexistente figura del alumno ayuda y pre-mediador en un IES de Castilla-La Mancha”*. Esta propuesta se ha desarrollado a lo largo de todo el documento en base a diferentes programas de “Alumno Ayudante” como Caño y Moncosí (2011), IES Conde Lucanor (2011), IES (Francisco Romero (2011), entre otros; publicaciones como Fernández (2006), Ceballos (2015) y Cowie y Fernández (2006), entre otros; y teorías existentes, como Inhelder y Piaget (2015) o Bronfenbrenner (1961), comparando y escogiendo los puntos fuertes de cada uno de ellos para elaborar el presente proyecto y poder llevarlo a cabo, por lo que se puede afirmar, sin ningún género de dudas, que el objetivo general de este trabajo se ha cumplido en su totalidad.

6.1. Limitaciones

Aunque el programa se ha realizado de manera correcta, y se han conseguido los objetivos planteados previamente, cabe destacar que no ha sido un camino recto y llano, sin dificultades.

En primer lugar, hay que resaltar que la principal limitación del proyecto es la no aplicación de la propuesta, por lo que será una de las principales líneas futuras de investigación.

Por otro lado, el proyecto no ha contado con un elevado número de profesores participantes, ya sea por falta de compromiso, responsabilidad o ser trabajo extra, que no estaban dispuestos a asumir. Junto a esto, ha sido escaso el interés de las familias en formar parte del programa, quizá por la falta de información recibida o un bajo número de comunicaciones y oportunidades brindadas para ello.

En esta línea, es de vital importancia indicar que para afrontar los diferentes conflictos que surgen en todo centro escolar, es necesario el trabajo coordinado de la administración pública, institución escolar, profesores, padres y alumnos, entre otros.

Otra de las dificultades encontradas es que en los cursos donde el rendimiento académico era más elevado, los alumnos que presentaban el mayor número de características propias de un alumno ayuda, no querían participar. Esto supuso otra limitación, ya que no se podía obligar a un alumno a realizar un trabajo extra que no quería, con lo que se tuvo que escoger otros participantes con la ayuda de los tutores.

Por último, matizar que las preguntas abiertas de los cuestionarios ofrecieron escasas respuestas buenas e interesantes, con lo que convendría reformularlas o cambiar el formato. Quizá preguntas cerradas de múltiple elección serían más adecuadas para intentar sonsacar una información más adecuada.

6.2. Líneas de intervención futuras

En primer lugar, como principal línea de intervención futura sería continuar la aplicación del programa año tras año, mejorando los pequeños detalles y dificultades que se vayan encontrado para pulir el programa y mejorar su eficacia y sus resultados. Asimismo, la adecuación del presente programa a otros centros sería vital para que se pudiesen comparar herramientas y métodos, así como los resultados obtenidos. Su extensión a los colegios de primaria o una previa sensibilización y/o pequeña formación de los alumnos, garantizaría no partir de cero a la hora de llegar al IES. Además, gracias a ello se podría elaborar una formación más específica de los alumnos ayuda, mejorando su desarrollo y disminuyendo el número de conflictos.

En segundo lugar, la creación de un protocolo de actuación que sirva de manual para el alumno ayuda, sería un apoyo importante para garantizar una correcta intervención del alumno participante ante los conflictos que surjan en el centro.

Por otro lado, también sería interesante combinar el programa de alumno ayuda con otras técnicas y herramientas de resolución pacífica de conflictos, tales como la negociación o el arbitraje pedagógico.

Por último, para paliar el escaso número de profesores participantes y el poco interés de las familias en formar parte del programa, se deberían ofrecer unas pautas claras y concisas para su participación, así como hacer más atractivo el programa.

6.3. Consideraciones finales

Llegados a este punto, con el trabajo ya finalizado, es conveniente reflexionar sobre todo el proceso seguido en el desarrollo de este proyecto como propuesta de TFM, qué conclusiones finales se derivan de esta reflexión y qué se ha aprendido en el proceso, así como sobre el correcto funcionamiento del programa.

En primer lugar, cabe destacar que el programa se ha desarrollado de forma correcta, siguiendo cada uno de los pasos preestablecidos, sin mayores dificultades que la falta de implicación de parte del equipo docente y familias.

Asimismo, aunque no se puede confirmar que el programa funcione como se espera, teniendo en cuenta el cuidado diseño y la revisión teórica revisada, creo que funcionará de forma adecuada en una aplicación real, disminuyendo notablemente el número de conflictos en el centro y aumentando el número de resoluciones pacíficas de conflictos mediante la ayuda entre iguales y la mediación.

De la misma forma, me gustaría resaltar lo aprendido durante el proceso. En primer lugar, gracias a toda la información consultada (publicaciones, programas de “Alumno ayudante”, libros, etc.) he observado la gran cantidad de formas diferentes para resolver de forma pacífica los conflictos, y no limitarnos simplemente a sancionar los comportamientos violentos o imponer una solución del problema para cumplir de forma unilateral. De este modo, el uso de alternativas como ésta para resolver los conflictos me hará mejorar en mi ámbito profesional, tanto como profesor de Educación Física, como de orientador.

Además, no solo es importante que el programa se haya desarrollado correctamente, sino que toda la comunidad educativa participante haya obtenido algún beneficio del programa, al igual que yo lo he hecho.

A nivel personal, la elaboración y puesta en marcha de este proyecto me ha brindado la gran oportunidad de unificar prácticas externas y proyecto. Así, ambos no se

convierten en un mero trámite, sino que puedo aportar algo nuevo y beneficioso al centro, devolviendo el gran favor recibido al dar la oportunidad de realizar la primera toma de contacto como orientador en un centro educativo.

Junto a esto, se espera que con este trabajo se facilite la labor de los orientadores en su trabajo en centros donde existan un elevado número de conflictos escolares, ofreciendo un programa de alumno ayuda en el cual se trabajan todos los contenidos que se han creído relevantes a la hora de mejorar las habilidades de los alumnos ayuda y su introducción en un centro educativo.

En cuanto al método científico que se sigue en un TFM, me gustaría recalcar que la estructura es demasiado general para que pueda ser adecuada a todas las intervenciones y proyectos, pudiendo llegar incluso a ser algo repetitiva y/o ambigua en algunos de sus apartados.

Para cerrar las conclusiones, me gustaría agradecer el TFM a todas aquellas personas que me han ayudado tanto durante la estancia en el centro de prácticas, como en la elaboración del TFM: mi tutora de centro de prácticas, compañeros docentes y a mi director de TFM.

Acabo con una cita del Dr. Maurice Pieron (Pieron, 1988): *“Intentar alcanzar objetivos de desarrollo y de aprendizaje no significa necesariamente aburrimiento; el placer no queda excluido, ni tampoco el disfrute, la distracción, en un ambiente positivo y agradable de participación”*.

7. Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Caracas: EPISTEME.
- Blázquez, S. (2017). I. E. S. Cristóbal Pérez Pastor: Proyecto Agenda 21. Material no publicado.
- Bronfenbrenner, U. (1961). The Mirror Image in Soviet-American Relations: A social Psychologist's Report. *Journal of Social Issues* 17, 45-56.
- Cabrera, B.; Calmaestra, J.; Mora, J.A.; Orjuela, L. y Ortega, R. (2014). Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción. Madrid: SAVE THE CHILDREN
- Calmaestra, J.; Escorial, A.; García, P.; Moral, C.; Perazzo, C. y Ubrich, T. (2016). Yo a eso no juego: Bullying y cyberbullying en la infancia. Madrid: SAVE THE CHILDREN.
- Cangas, A. J.; Gázquez, J. J.; Pérez-Fuentes, M. C.; Padilla, D. y Miras, F. (2007). Evaluación de la violencia escolar y su afectación personal en una muestra de estudiantes europeos. *Psicothema*, 19, 114-119.
- Caño, M. y Moncosí, I. (2011). Materiales prácticos para la puesta en marcha en la Educación Secundaria Obligatoria del modelo "Alumnado Ayudante". Cádiz: Redes de convivencia.
- Ceballos, C. Y. (2015). Intervención en conflictos del contexto escolar adolescente. Máster en intervención Social en las Sociedades del Conocimiento. UNIR
- Centro Cultural Vallisoletano (s.f.). Cuestionarios para evaluación del programa de alumnos ayuda. Recuperado el 17 de enero de 2017 de <https://es.scribd.com/document/53244332/Cuestionarios-para-evaluacion-del-programa-de-alumnos-ayuda>
- Cowie, H. (1998). Perspective of teachers and pupils on the experience of peer support against bullying. *Educational Research and Evaluation*, 4, 108-125.
- Cowie, H., Boardman, C., Dawkins, J. y Jennifer, D. (2004). Emotional Health and Well-being: a practical Guide for Schools. London: Sage
- Cowie, H. y Fernández, F. J. (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4(2), 291-310.
- Cowie, H. y Naylor, P. (1999). The effectiveness of peer support systems in challenging school bullying: the perspective and experiences of teachers and pupils. *Journal of Adolescence*, 22, 467-479.
- Defensor del Pueblo (2000). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. Madrid: INFORMES, ESTUDIOS Y DOCUMENTOS.
- Defensor del Pueblo (2007). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. Madrid: INFORMES, ESTUDIOS Y DOCUMENTOS.

- Del Valle, S. (2009). Tema 13: Recursos Didácticos. Material no publicado.
- Departamento de Procesos Psicológicos Básicos y su Desarrollo de la Facultad de Psicología de Pamplona (2004). Taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar. Recuperado el 2 de febrero de 2017 de <https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57728/Alzate-conflicto.doc/30e06177-3e07-4772-b082-27c374e23148>
- Díaz-Aguado, M. J. (1995). Niños con dificultades socioemocionales. Instrumentos de evaluación. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Fernández, I. (2006). La voz del alumnado para vencer el conflicto. Madrid: Monográfico Cuadernos de Pedagogía, 359, 105-109.
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de la paz y la convivencia. Contextos Educativos, 3, 31-106.
- García, J. M. (2004). Programa de acción tutorial para educación secundaria obligatoria. Madrid: PRAXIS.
- Girard, K. y Koch, S. J. (1996). Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores. Barcelona: GRANICA S.A.
- Ibarra, L. (2005). Los conflictos escolares: un problema de todos. La Habana: Facultad de Psicología.
- I.E.S. Cristóbal Pérez Pastor (2016). Proyecto de Dirección. Material no publicado.
- I.E.S. Cristóbal Pérez Pastor (2016). Proyecto Educativo de Centro. Material no publicado
- I.E.S. Conde Lucanor (2011). Alumno ayudante. Recuperado el 17 de diciembre de 2016 de <https://orientapt21stcentury.blogspot.com.es/2016/04/Propuestas-para-mejorar-la-convivencia-escolar.html>
- I.E.S. Francisco Romero (2011). Alumno ayudante. Recuperado el 17 de diciembre de 2016 de <http://www.iesromerovargas.es/alumnadoayudante.htm>
- I.E.S. Miguel Catalán (s.f.). Programa alumnado ayudante-mediador. Recuperado el 17 de diciembre de 2016 de <http://cifesabinanigo.catedu.es/wp-content/uploads/2016/04/Modelo-Ayudante-Mediador-IES-Catal%C3%A1n.pdf>
- I.E.S. Miguel de Molinos (2013). Programa de alumnos ayudantes. Recuperado el 17 de diciembre de 2016 de <http://iesmimoz.educa.aragon.es/cgi-sys/suspendedpage.cgi>
- Informe de la Fundación de Salud Mental (2002). Peer support: Someone to turn to. An evaluation report of the Mental Health Foundation Peer Support Programme. London y Glasgow: Mental Health Foundation.
- Inhelder, B. y Piaget, J. (2015). Psicología del niño. Madrid: EDICIONES MORATA.
- Johnson, D. (1972). Psicología social de la educación. Buenos Aires: KAPELUSZ.

- López, F. (2006). Metodología participativa en la enseñanza. Zaragoza: Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 20 (3), 313-316.
- Ministerio de educación (2011). Actuaciones para el impulso y la mejora de la convivencia escolar en las comunidades autónomas. Recuperado el 21 de Noviembre de 2016 de <http://www.mecd.gob.es/dctm/ministerio/educacion/sistema-educativo/politicas/mejora-convivencia-escolar/informeconvivencia1-06-11-web.pdf?documentId=0901e72b8112ed73>
- Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad (2010). Estudio HBSC. Recuperado el 21 de Noviembre de 2016 de http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/promocion/saludJovenes/adolesSalud_2010.htm
- Oñate, A. y Piñuel, I. (2006). Informe Cisneros X: Violencia y acoso escolar en España. Recuperado el 21 de Noviembre de 2016 de https://convivencia.files.wordpress.com/2012/05/cisneros-xviolencia_acoso-2006120p.pdf
- Ovejero, A. (1989). Psicología social de la educación. Barcelona: HERDE.
- Pérez, B. (2012). Manual de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC). Guatemala: Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala.
- Pérez, J. T. (2002). Profesores de enseñanza secundaria. Temario para la preparación de oposiciones. Legislación andaluza. Sevilla: MAD.
- Pieron, M. (1988). Didáctica de las actividades físicas y deportivas. Madrid: GYMNOS.
- Serrano, A. e Iborra, I. (2005). Violencia entre compañeros en la escuela. Madrid: DISEÑARTE.
- Smith, P. K. y Watson, D. (2004). Evaluation of the CHIPS (ChildLine in Partnership with Schools) programme. Research report RR570. Nottingham: DfES publications.
- Universidad Internacional de Valencia (2016). Resolución de conflictos en el aula. Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución. Valencia: VIU
- Vargas, G. (2014). Reflexión de videos conflicto escolar. Recuperado el 24 de Enero de 2017 de <https://prezi.com/t7oiktnkk1p1/reflexion-de-videos-conflicto-escolar/>

8. Anexos

8.1. Anexo 1: Autorización del centro para el uso de sus datos

I.E.S. «Cristóbal Pérez Pastor»
Curso 2016-2017



Autorización para el uso de los datos del centro

Yo, Antonio Martínez Ortiz, con D.N.I. 52751461-H, como director del I.E.S. Cristóbal Pérez Pastor, con número de identificación 02004446,

AUTORIZO A:

Miguel Ángel García-Casarrubios Resa, con D.N.I. 06281719-M, alumno en prácticas en el centro, a utilizar los datos reales del I.E.S. Cristóbal Pérez Pastor para que formen parte del cuaderno de prácticas y el Trabajo Fin de Máster, para su uso educativo y teniendo en cuenta que puede llegar a internet.

En Tobarra, a 19 de diciembre de 2016



Fdo. Antonio Martínez Ortiz

8.2. Anexo 2: Presentación PowerPoint de Sensibilización

IES CRISTÓBAL PÉREZ PASTOR



¿Qué es un conflicto?



AGENDA 21

494 ALUMNOS EN EL CENTRO

481 ALUMNOS ENCUESTADOS

322 OBSERVARON /
PARTICIPARON EN UN CONFLICTO



¿HAY SOLUCIÓN?



GRACIAS POR
VUESTRA ATENCIÓN

8.3. Anexo 3: Cuestionario Sociométrico para preadolescentes

1. ¿Quiénes son los tres chicos o chicas de tu clase con los que más te gusta trabajar? ¿Por qué te gusta trabajar con ellos o con ellas?
3. ¿Quiénes son los tres chicos o chicas de tu clase con los que menos te gusta trabajar? ¿Por qué no te gusta trabajar con ellos o con ellas?
4. ¿Quiénes son los tres chicos o chicas de tu clase con los que más te gusta estar durante el tiempo libre (salir, en los recreos...)? ¿Por qué te gusta estar con ellos o con ellas?
5. ¿Quiénes son los tres chicos o chicas de tu clase con los que menos te gusta estar durante el tiempo libre (salir, en los recreos...)? ¿Por qué no te gusta estar con ellos o con ellas?
6. ¿Quién es el chico/a de tu clase que destaca por:
 - Tener muchos amigos:
 - No tener amigos:
 - Llevarse bien con los profesores:
 - Llevarse mal con los profesores:
 - Ser simpático con los compañeros:
 - Ser antipático con los compañeros:
 - Su capacidad para atender y escuchar a los demás:
 - Estar frecuentemente llamando la atención de los demás:
 - Su capacidad para resolver conflictos entre compañeros:
 - Su agresividad:
 - Saber comunicarse:
 - Tener problemas para comunicarse:

8.4. Anexo 4: Dinámica “El secreto”

En primer lugar, los alumnos se colocarán sentados en círculo en el aula y pensarán en un secreto, algo personal e íntimo. Se les tranquiliza indicándoles que no van a tener que contárselo a nadie.

Tras esto, los alumnos han de mirar a sus compañeros y reflexionar si le contarían el secreto a alguno de ellos (en este caso tampoco tienen que decir el nombre del compañero, solo deben pensarlo). Nos aseguramos de que todos han encontrado a la persona adecuada entre los componentes de la clase. En caso contrario, podemos sugerirles que piensen en un amigo o familiar.

A continuación se entrega a cada alumno la ficha del sociograma (disponible más abajo, tras la presente explicación). Se pedirá a los alumnos que escriban en un papel las 3 - 4 cualidades que tiene esa persona en la que han pensado, es decir, qué características de ella les impulsa a elegirla para contarle un secreto.

Se juntan en grupos de cuatro, para ponen en común sus listas (sin compartir ni su secreto ni la persona destinataria) y hacen una única lista de cualidades.

Para finalizar, realizamos una puesta en común, anotando en la pizarra las cualidades de cada uno de los grupos.

Nombre: Apellidos: Curso:

De las cualidades que aparecen en la pizarra las que creo que tengo son:

.....

De las cualidades que aparecen en la pizarra las que me gustaría a tener son:

.....

Con respecto a mis compañeros, le contaría mi secreto a:

.....

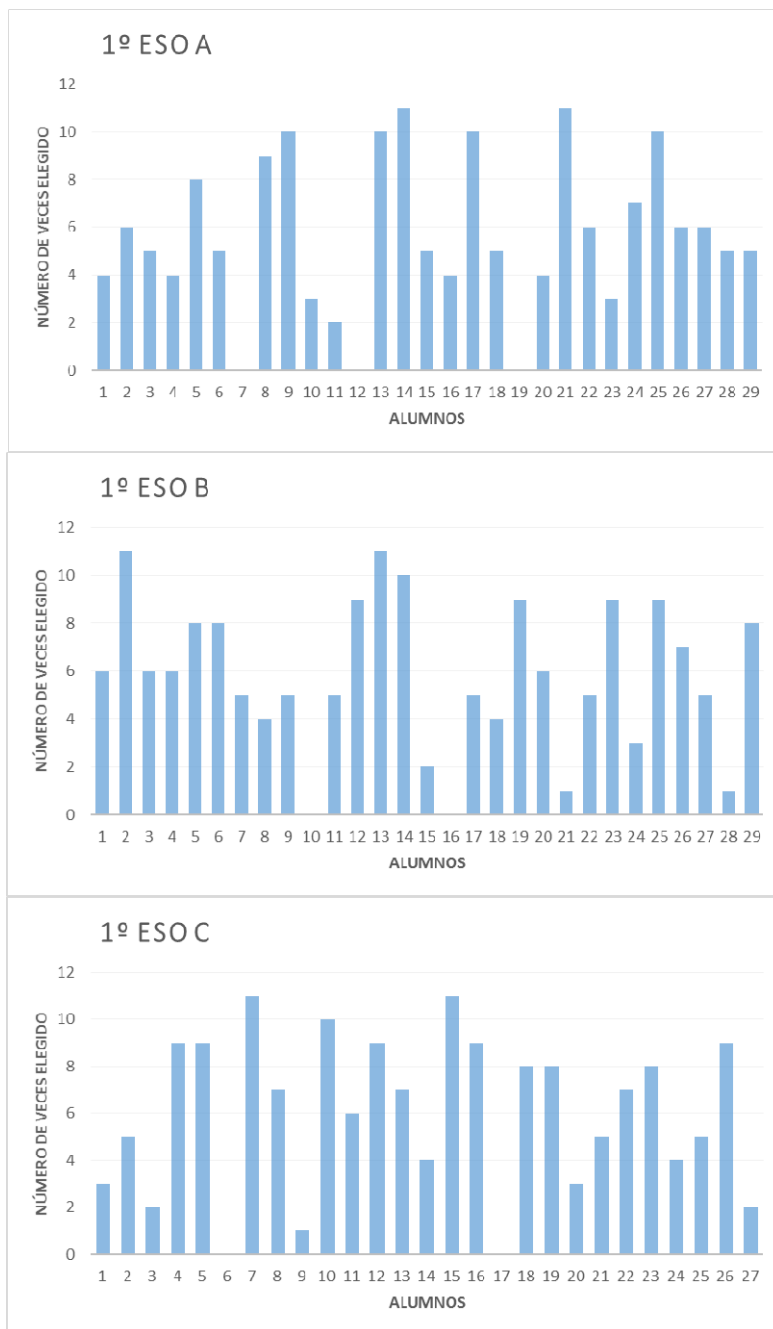
Con respecto a mí:

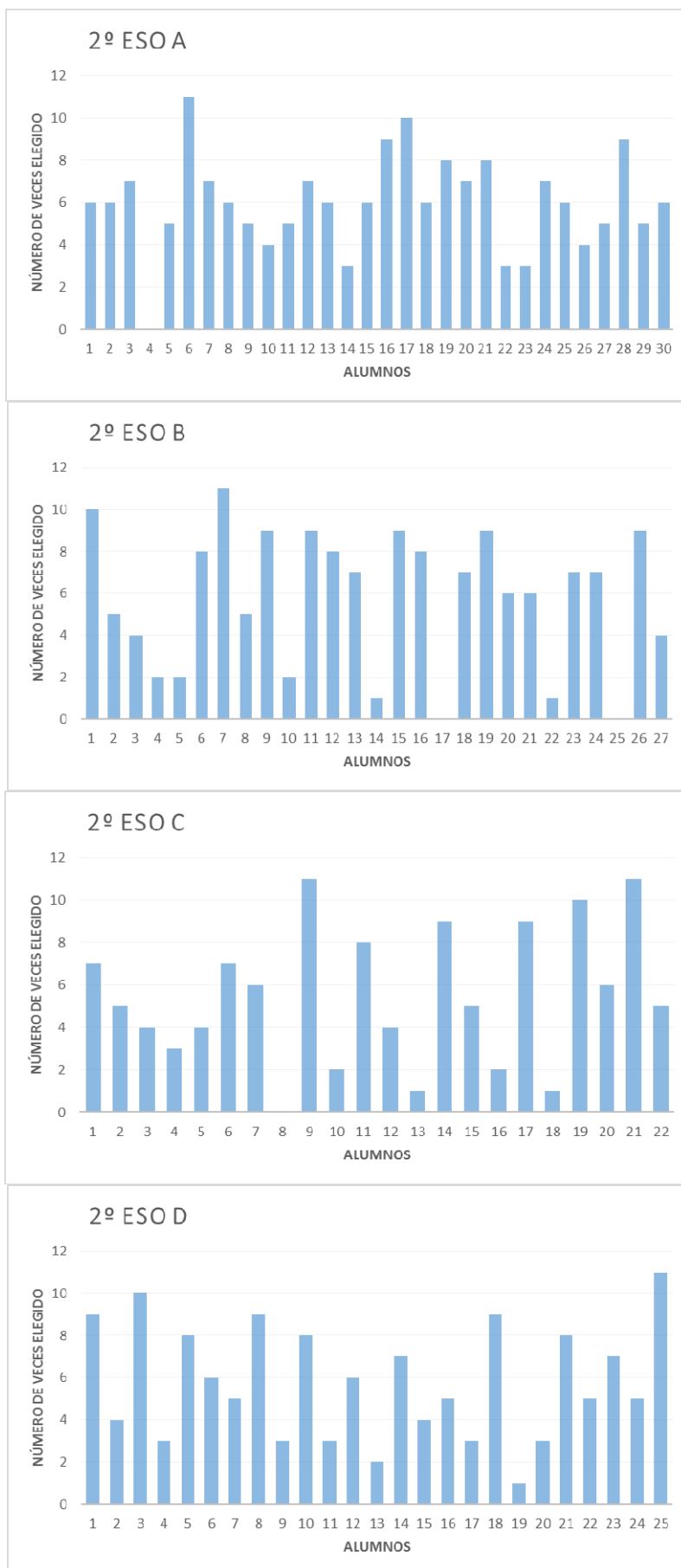
- ☐ No quiero/ no puedo apuntarme a la formación.
☐ Me gustaría apuntarme a la formación.
☐ Me gustaría apuntarme a la formación y al equipo de Alumnos Ayuda.

8.5. Anexo 5: Registro anecdótico

REGISTRO ANECDÓTICO		
AYUDA REALIZADA / PROBLEMA OBSERVADO	FECHA Y LUGAR	PERSONAS IMPLICADAS

8.6. Anexo 6: Diagramas resultantes del cuestionario sociométrico





8.7. Anexo 7: Presentación 1: Programa Alumno ayuda

Otra estructura de resolución pacífica de conflictos



ALUMNOS-AYUDA

Realizan **mediaciones no formales** y son vía de derivación a la formal:

Acogen, observan la convivencia, acompañan, ayudan, escuchan, derivan...

La idea es la siguiente:



- Nadie conoce la situación de un alumno mejor que sus iguales, que comparten con él la vida diaria, los intereses y el contexto.
- Son los primeros en advertir si hay un compañero triste o alegre y por qué. Y si alguien le quiere, o le hace sufrir.
- La ayuda que puedan prestarle en caso de necesidad es muy valiosa. A los alumnos les es más fácil abrirse a sus iguales y contarles sus intimidades antes que hacerlo a los adultos, por mucho interés que tengamos en ellos.

- Desde siempre, existen personas que tienen una sensibilidad más acentuada para comprender a su prójimo. De forma natural saben escuchar, ser discretas, acompañar sin invadir, saben ponerse en el lugar del otro... Están ahí.



La identificación de estos/as alumnos/as la hacen los/as propios/as compañeros/as y la incorporación es siempre voluntaria.



ESCUCHA
+
NEUTRALIDAD
+
CONFIDENCIALIDAD

TOP SECRET

Lo que no es un alumno-ayuda

- Un chivato
- Un cotilla
- Un chismoso
- Alguien excepcional
- Un pelota
- El que se cree más que los demás
- Un ayudante del profesor

Principales situaciones en las que intervienen los alumnos-ayuda

- Problemas de Integración en el grupo, aislamiento, rechazo, etc.
- Enfrentamientos: insultos, pequeñas agresiones entre compañeros.
- Malentendidos y rumores
- Pequeñas extorsiones
- Absentismo
- Enfermedades
- Apoyo a dudas académicas...

Funciones del alumno-ayuda

- **ESCUCHAR** a quienes tienen problemas.
- **ANIMAR** a sus compañeros para que se sientan capaces de afrontar sus dificultades.
- **ACOMPañAR**, sobre todo a aquellos compañeros que se encuentran aislados, que no tienen amigos en el grupo.
- **ESTÁ A DISPOSICIÓN** de todo aquel que pueda requerir su ayuda.
- **ACOGER** a los nuevos integrantes del grupo, especialmente a los que tienen más dificultades, por su cultura, su lengua o su carácter.
- **DETECTAR** los posibles conflictos y discutirlos en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumenten.
- **INFORMAR** a los compañeros sobre los recursos que pueden utilizar para resolver sus dificultades.
- **DIFUNDIR** el servicio en actividades conjuntas con los otros compañeros.
- **MEDIAR** bajo la supervisión de los profesores coordinadores; meditaciones no formales.
- **DERIVAR** aquellos casos en los que la gravedad aconseje la intervención de otras personas: abusos sexuales, agresiones físicas muy fuertes o cuando las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades. El profesor acompañante valorará con ellos las alternativas de acción a seguir.
- **PARTICIPAR** en la actividad general del equipo, elaborar documentos, velar por el clima de convivencia del centro, etc.

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO (2xclase)

FORMACIÓN DE LOS ALUMNOS

REUNIONES CADA MES POR NIVELES



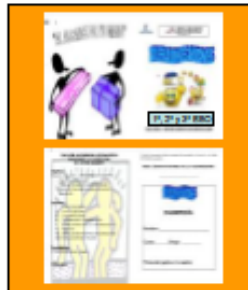
FORMACIÓN

□ Dinámicas de presentación y cohesión de grupo.

□ Habilidades de comunicación.

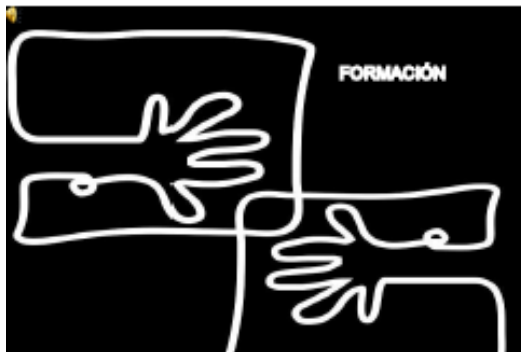
□ Dramatizaciones

FAMILIAS



Evolución del programa

- Los alumnos cada vez "ven" más los problemas y los definen mejor.
- Los alumnos se sienten más útiles y se "atreven" más a intervenir.
- Se evoluciona de los problemas individuales a los grupales.
- Cada vez se implica más a otras personas (tutor, equipos de mediación, compañeros del grupo...)



**GRACIAS POR
VUESTRA ATENCIÓN**

8.8. Anexo 8: Presentación 2: Conflictos

FORMACIÓN ALUMN@ AYUDA



¿Qué son los conflictos?

Son situaciones **naturales**, forman parte de la vida de todas las personas.

SON NECESARIOS PARA CRECER.

Es una situación

- Donde **dos o más personas** entran en oposición o **desacuerdo**
- Sus **posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores** son **incompatibles** o percibidos como incompatibles.
- Donde juegan un papel importante los **sentimientos y las emociones**
- Donde la **relación** entre las partes puede salir fortalecida o deteriorada según cómo sea el proceso de resolución.

¿Son negativos los conflictos?

LOS CONFLICTOS NO SON, NI NEGATIVOS, NI POSITIVOS:

DEPENDE DE CÓMO LOS AFRONTEMOS



¿Cómo respondemos a los conflictos?



-  **HUYENDO**
-  **AGREDIENDO**
-  **ASERTIVAMENTE:**
DIALOGANDO Y COOPERANDO, LUCHANDO CONTRA EL PROBLEMA, NUNCA CONTRA LA PERSONA.

	Evitando, rehuir, huir, escapar, silenciar, ignorar, mensajes SL...	Evitando, si gana y pierde, más lo que se gana...	Se dialoga, se coopera, control emocional, se expresan sentimientos, empatía, asertividad...
VENTAJAS	NOS HACEMOS RESPETAR	EVITAMOS CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> • DEFENDEMOS NUESTROS DERECHOS • MEJORA DE LA AUTOESTIMA • SE SOLUCIONAN DE FORMA POSITIVA LOS CONFLICTOS.
CONVENIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • SENTIMIENTOS DE CULPA • RECHAZO-MIEDO-RESENTIMIENTO-REBELDÍA • ANSIEDAD-DEPRESIÓN • NO RESPETAMOS 	<ul style="list-style-type: none"> • SENTIMIENTO DE FRUSTRACIÓN • NO DEFENDEMOS NUESTROS DERECHOS • LOS DEMÁS SE APROVECHAN, PUEDEN PENSAR QUE NO NOS INTERESAN 	



GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN

8.9. Anexo 9: Cuestionario de evaluación de la formación

<i>Elaborado en base a Caño y Moncosí (2011)</i>	1	2	3	4
1. La formación me ha gustado mucho				
2. Me siento capaz de escuchar activamente				
3. Me siento capaz de detectar cuanto un compañero me necesita				
4. Me creo preparado para ayudar a mis compañeros				
5. La relación entre los compañeros ha sido buena				
6. La relación con los formadores ha sido buena				
7. Me siento implicado y comprometido con la tarea de ayuda				
8. En el transcurso del curso me he sentido tenido en cuenta				
9. Creo que mis dudas han sido atendidas				
10. Comparto los valores que implica la ayuda				
11. Creo que puedo realizar mis funciones de alumno ayuda				
12. Ahora entiendo mejor los sentimientos de los demás				
<i>1=mal/poco, 2=regular/algo, 3=bueno/suficiente, 4=excelente/mucho</i>				

13. ¿Qué cosas te han gustado más en estos días de formación? ¿Y menos?

.....

14. ¿Qué has echado de menos o te hubiera gustado que ocurriera o que se tratara?

.....

15. ¿Cómo te has sentido?

.....

16. ¿Crees que este programa de formación te ayudará en el futuro?

.....

8.10. Anexo 10: Cuestionario de evaluación del programa (alumnos participantes)

Elaborado en base al Plan de Acción Tutorial del colegio marista “Centro Cultural Vallisoletano” (s.f.)

1. Crees que sobre el equipo de alumnos-ayuda, tus compañeros saben bien...
 - a. Qué es
 - b. Para qué sirve
 - c. Quiénes componen el equipo de mi clase

Si quieres, escribe alguna sugerencia para mejorar la posible falta de información:

.....

.....

.....

2. Y crees que los profesores/as que te dan clase, saben...
 - a. Qué es
 - b. Para qué sirve
 - c. Quiénes componen el equipo de mi clase
3. ¿Has intervenido en algún caso como miembro del equipo de alumnos-ayuda? En caso afirmativo, indica en tipo o tipos de casos que has trabajado:
 - a. De resolución de conflictos entre compañeros
 - b. De ayuda en problemas personales de algún compañero/a
 - c. De acompañamiento de chico/a que estaba solo en el Centro
 - d. Otros:

.....

.....

4. ¿Cómo valoras la intervención del equipo de alumnos-ayuda de tu clase?
 - a. Muy eficaz
 - b. Medianamente eficaz
 - c. Nada eficaz

¿Por qué?

.....

.....

.....

5. Crees que la formación que recibiste ha sido la adecuada para desempeñar bien tus funciones de...
 - a. Escucha a los demás
 - b. Comunicación con los otros
 - c. Ponerte en lugar del otro
 - d. Ayuda a resolver conflictos
 - e. NINGUNA
6. ¿Te has sentido suficientemente apoyado por los organizadores del programa?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Crees que formar parte del equipo de alumnos-ayuda ha tenido alguna consecuencia en tu forma de pensar, actuar y analizar situaciones?
 - a. Si
 - b. No

En caso afirmativo, intenta describir algún efecto concreto de esta experiencia en ti:

.....
.....
.....

8. ¿Cómo crees que el resto de compañeros del grupo han visto a los compañeros del equipo de alumnos-ayuda?

.....
.....
.....

9. ¿Crees que debería seguir en el centro el programa en los próximos cursos?
 - a. Si
 - b. No

10. Indica algunas mejoras que crees que deberían introducirse para que los alumnos-ayuda fueran más eficaces en el futuro.

.....
.....
.....

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

8.11. Anexo 11: Cuestionario de evaluación del programa (alumnos no participantes)

Elaborado en base al Plan de Acción Tutorial del colegio marista “Centro Cultural Vallisoletano” (s.f.)

1. Sobre el equipo de alumnos-ayuda sabes...
 - a. Qué es
 - b. Para qué sirve
 - c. Quiénes componen el equipo de mi clase
2. ¿Has solicitado ayuda en alguna ocasión a los alumnos-ayuda de tu clase?
 - a. Sí
 - b. No, pero lo haría si lo pudiera necesitar
 - c. No, y no se lo pediría nunca
3. En caso afirmativo a la pregunta anterior, ¿Cómo calificarías dicha ayuda?:
 - a. Bastante útil
 - b. Algo útil
 - c. No muy útil
4. ¿Qué te parece que existan alumnos-ayuda en cada clase?
 - a. Me parece algo bueno, positivo
 - b. Me parece negativo
 - c. Me da igual, creo que no sirve para nada
5. ¿Cómo crees que el resto de alumnos han visto a los alumnos-ayuda?
 - a. Como uno/a más
 - b. Como un compañero “especial” en sentido positivo
 - c. Como un compañero pelota, chivato, ...
 - d. Otros:.....
6. ¿Se te ocurre alguna idea para que los alumnos-ayuda sean más eficaces en el futuro? Escríbela, por favor:
.....
.....
7. ¿Estarías dispuesto/a a formar parte del equipo de alumnos-ayuda para otro curso? Explica por qué:
 - a. Sí,
 - b. No,

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

8.12. Anexo 12: Cuestionario de evaluación del programa (profesorado)

Elaborado en base al Plan de Acción Tutorial del colegio marista “Centro Cultural Vallisoletano” (s.f.)

1. ¿Crees que has tenido o has podido tener suficiente información sobre el programa?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Consideras que implantar en el Centro este programa ha disminuido el número de conflictos?
 - a. Si, ha disminuido notablemente
 - b. No, todo sigue igual que estaba
 - c. Quizá, no se aprecian grandes cambios
3. ¿Has detectado aspectos negativos en el desarrollo de este programa que podrían subsanarse? En caso afirmativo, indíquenos cuales:
 - a. No
 - b. Si:.....
4. En tu opinión, este programa ha tenido:
 - a. Un efecto positivo en todo el alumnado.
 - b. Un efecto positivo sólo en los alumnos ayuda.
 - c. Un efecto negativo en todo el alumnado.
 - d. Un efecto negativo sólo en los alumnos ayuda.
 - e. No ha tenido ningún efecto en nuestro alumnado.
5. En definitiva, consideras que...
 - a. Es interesante seguir desarrollando en el centro esta medida.
 - b. No es interesante continuar con este programa
6. ¿Recomiendas la aplicación del programa en otros centros?
 - a. Si
 - b. No
7. En caso afirmativo, indíquenos el/los motivo/s:
 - a. Eficacia
 - b. Utilidad
 - c. Facilidad de aplicación
 - d. Herramienta económica
 - e. Otros:

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN