

TRABAJO FIN DE MÁSTER EN EDUCACIÓN SECUNDARIA

CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN CENTROS
EDUCATIVOS. SU APLICACIÓN EN EL IES “RÍO DUERO” DE
ZAMORA.

BEATRIZ DEL CASTILLO CALDERÓN

DIRECTOR: GUILLERMO GARCÍA GONZÁLEZ

UNIR



TÍTULO: CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN CENTROS EDUCATIVOS. SU APLICACIÓN EN EL IES “RÍO DUERO” DE ZAMORA.

ÍNDICE:

1.- RESUMEN	5
2.- INTRODUCCIÓN	6
2.1. Justificación y objetivos	6
2.2. Las razones de tipo teórico-práctico para la elección de esta temática.....	6
2.3. Relevancia del objeto de estudio	8
2.4. Estado de la cuestión	9
3.- ESTUDIO DE LA CONVIVENCIA Y LA MEDIACIÓN EN EL IES “RÍO DUERO” ..	10
3.1. Situación	10
3.1.1. Descripción del centro donde se ha llevado a cabo la investigación	10
3.1.2 Programas que se llevan a cabo en el Centro	11
3.1.3. Punto de partida y justificación	11
3.1.3.a) Análisis de la convivencia en el IES Río Duero.	12
3.1.3.b) Encuestas	13
3.1.4. Objetivos que se plantean a raíz de los resultados de las encuestas.....	14
3.1.5. Programa de actuación.....	14
3.1.5.a) Programa de formación de alumnos.....	14
3.1.5.b) Programa de formación de profesores	15
3.1.5.c) Trabajo conjunto de alumnos y profesores en las tutorías: establecer límites, crear normas de aula, trabajar valores y analizar conflictos	15
3.1.6. Medidas preventivas y resolución de conflictos mediante un sistema de ayuda entre iguales.....	16
3.1.6.a) Alumnos Ayudantes.....	16
3.1.6.b) Alumnos Mediadores.....	17
3.1.6.c) Alumnos Tutores.....	19
3.1.7. Plan de seguimiento y evaluación	19
3.1.8. Implicación de la Comunidad educativa.....	20
3.2. Hipótesis.....	20
3.3. Recogida de datos	21
3.3.1. Elaboración de cuestionarios para profesores, alumnos ayudantes y alumnos mediadores.....	21
3.3.2. Asistencia a una reunión del grupo de trabajo de profesores de convivencia del centro.	25
3.3.3. Participación en una sesión de formación de alumnos.	25
3.4. Análisis	27
3.5. Confirmación de la hipótesis	30
4.- CONCLUSIONES.	35
5.-BIBLIOGRAFÍA	38
6.-ANEXOS.....	40

1.- RESUMEN

Este trabajo fin de máster contiene tres apartados esenciales:

En el primero se presenta la introducción del trabajo en la que se aborda el porqué del proyecto, el objetivo del mismo, las razones teórico prácticas que me han llevado a desarrollarlo, las teorías actuales y la legislación que lo avalan y la aportación que puede suponer este trabajo.

El proyecto se centra en la necesidad de abordar los problemas de disciplina y de convivencia en los centros de secundaria desde un punto de vista diferente al tradicional de aplicar simplemente el Reglamento de Régimen Interior sin más. Por ello en algunos centros desde hace unos cuantos años se están llevando a cabo experiencias innovadoras de mediación para solucionar los conflictos, basándose en las relaciones entre los iguales como eje motor de cambio para mejorar la convivencia.

Con este trabajo fin de máster pretendo realizar una investigación sobre el resultado que ha producido la aplicación de un proyecto de convivencia innovador en el IES Río Duero de Zamora. Para ello, he investigado sobre el grado de satisfacción de los mediadores y de la Comisión de Convivencia del centro con la puesta en marcha de medidas de mediación desde hace cinco años y la percepción que tienen ellos de la mejora de la convivencia en su centro. Se plantea la siguiente hipótesis: la mediación escolar es una potente estrategia educativa que mejora la convivencia en el centro y el desarrollo personal de muchos alumnos mediadores y mediados.

En el segundo apartado: estudio de la convivencia y la mediación en el IES “Río Duero”, relato detalladamente el trabajo de información, documentación e investigación que he llevado a cabo en el centro y voy pormenorizando la implantación gradual de un nuevo Plan de Convivencia surgido desde la inquietud de un grupo de profesores del centro en el curso 2005/2006 y que ha pasado por diversas fases desde un plan de mejora inicial, un seminario de trabajo sobre “Gestión de aula. Búsqueda de otras alternativas para resolver conflictos” y la puesta en práctica de un nuevo Plan de Convivencia.

Se plantea la hipótesis y se elaboran una serie de cuestionarios para profesores, para alumnos ayudantes y para alumnos mediadores. Se recogen los datos de los cuestionarios, se analizan, se tabulan y se extraen una serie de conclusiones que confirman la hipótesis.

En el tercer apartado se recogen las conclusiones del TFM, una breve reflexión, posibles vías de investigación futuras y un comentario personal sobre el programa de convivencia del IES “Río Duero”.

2.- INTRODUCCIÓN

2.1. Justificación y objetivos

El porqué de mi proyecto está en la necesidad de abordar los problemas de disciplina y de convivencia en los centros de secundaria desde un punto de vista diferente al tradicional de aplicar solamente el Reglamento de Régimen Interior sin más. Nuevas experiencias tratan de resolverlos por un conjunto de convencimientos que favorecen las actitudes de los alumnos hacia su trabajo, hacia el profesorado y compañeros. Surge de considerar el conflicto, como un hecho del que también se puede aprender algo positivo¹. Por ello en algunos centros desde hace unos cuantos años se están llevando a cabo experiencias innovadoras de mediación para solucionar los conflictos, basándose en las relaciones entre los iguales como eje motor de cambio para mejorar la convivencia y considero que es importante y muy necesario difundirlas e investigar sobre sus resultados.

Con este Trabajo Fin de Master pretendo realizar una investigación y una reflexión sobre el resultado que ha producido la aplicación de un proyecto de convivencia innovador en el IES Río Duero de Zamora y cómo han mejorado las relaciones entre todas las personas del Centro. Para ello, investigaré más concretamente sobre el grado de satisfacción de los mediadores y de la Comisión de Convivencia del Centro con la puesta en marcha de medidas de mediación desde hace cinco años y la percepción que tienen ellos de la mejora de la convivencia en su Centro. Se plantea la siguiente hipótesis: la mediación escolar es una potente estrategia educativa que mejora la convivencia en el centro y el desarrollo personal de muchos alumnos mediadores y mediados.

2.2. Las razones de tipo teórico-práctico para la elección de esta temática.

Estas residen en buscar nuevas vías para solucionar los problemas de convivencia en los centros educativos, una alternativa a la cultura burocrática punitiva, construyendo fórmulas de intervención más constructivas, comprometidas y participativas de resolución de conflictos.

Las teorías actuales sobre el desarrollo personal y social del alumno consideran necesario que los centros asuman el desarrollo personal y social de los alumnos de manera explícita, como objetivo educativo y consecuentemente llevarlo a la práctica. El

¹ ISEI-IVEI, Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa, 2004, "La convivencia en los centros de secundaria. Un estudio de casos", Bilbao, Publica el Departamento de Educación del Gobierno Vasco.

tema conecta también con la teoría actual de las inteligencias múltiples de Gardner y con el entendimiento moderno de la inteligencia emocional².

Dentro de la competencia social y emocional se debe aprender a establecer relaciones personales, a integrarse en el grupo, a controlar, manejar y expresar las emociones, resolver los problemas de las relaciones de la vida diaria y adaptarse a los cambios. Esto incluye el propio conocimiento y la autoestima, el control de los impulsos, la capacidad de colaborar con los otros y de ponerse en el lugar del otro. Estas habilidades son requisitos imprescindibles para el aprendizaje y para conseguir el máximo desarrollo personal y social del alumno y por ende personas con una formación integral. Por tanto queda claro que en este campo de la educación emocional, el trabajo educativo no tiene como objeto reprimir las emociones, sino conocerlas, saber utilizarlas para el desarrollo y la motivación personal³. Muchos de los programas transversales que se llevan a cabo en los centros tienen este fin, pero no cuentan con un tiempo concreto fijado en el horario, y esa formación esporádica puede quedarse en mensajes moralizantes, que no se llevan a la práctica.

Actualmente en el trabajo pedagógico consideramos muy conveniente tener en cuenta las relaciones interpersonales en el grupo, el desarrollo de competencias dirigidas a promover la autonomía, la responsabilidad y el autocontrol del alumno⁴.

Por ello un centro de calidad no es el que solamente se preocupa por la transmisión de conocimientos, sino que también está interesado en el fomento de valores, en crear actitudes positivas y en el bienestar de sus alumnos.

Los motivos personales que me llevan a la elección de este tema surgieron con los conocimientos adquiridos dentro de la asignatura de Resolución de Conflictos, cuando estudiamos que el conflicto es algo inevitable, que todos a lo largo de nuestra vida tenemos que afrontarlo, por ello es imprescindible enseñar a los alumnos a resolver sus conflictos y una manera innovadora y eficaz es practicando la mediación entre iguales.

² GARDNER, H., 1995, "Inteligencias múltiples", Barcelona, Paidós.

³ SEGURA, M., 2005, "Enseñar a convivir no es tan difícil", Bilbao, Desclée de Brouwer.

⁴ FERNÁNDEZ, I., 2002, "Conflicto en el centro escolar", Madrid, Los libros de la catarata.

Por eso debemos actuar para lograr un mundo más humanizado, comenzando por nuestro entorno más cercano⁵.

Los alumnos que ahora se están formando en los centros serán los adultos del mañana y vivirán en un mundo muy dinámico, con cambios tecnológicos muy frecuentes, movilidad en el trabajo y conflictos constantes. Por ello la importancia del conocimiento de sí mismos, de abrirles la mente a lo nuevo, a lo distinto, de adaptarse al cambio, al manejo de las habilidades sociales fomentando la tolerancia, la empatía, la asertividad y la escucha activa como herramienta de solución de conflictos.

2.3. Relevancia del objeto de estudio

Su relevancia se pone de manifiesto en la preocupación de las comunidades educativas sobre el incremento de los conflictos de convivencia, especialmente en los institutos⁶.

Como se recoge en el Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros: “En la educación se transmiten y ejercitan los valores que hacen posible la vida en sociedad y se adquieren los hábitos de convivencia y respeto mutuo. Por ello, la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia es uno de los fines primordiales que debe perseguir el sistema educativo. A la consecución de este fin deben contribuir no solo los contenidos formativos, sino también, muy especialmente, el régimen de convivencia establecido en el centro”.

“La escuela debe asumir la tarea de educar para la democracia y el ejercicio responsable de la ciudadanía, que se canaliza mediante el desarrollo de las capacidades y habilidades para una convivencia social fundada en la solidaridad, la participación y el respeto, entre otros valores. Esta función democratizadora de la escuela cruza transversalmente y compromete todos y cada uno de los procesos escolares”.

Los institutos suelen realizar esta función permitiendo participar a los alumnos en la organización y en las estructuras de decisión del centro y optando por el diálogo en la regulación de las conductas⁷.

⁵ BOQUÉ, MC., 2005, “Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar”, Barcelona, CEAC-Planeta.

⁶ TORRES, A. (coord.), 2002, “Mejorando la convivencia en centros”, Murcia, Servicio de Ordenación Administrativa y Publicaciones.

⁷ ISEI-IVEI, aparece en nota pie de página número 1.

La aportación de este trabajo fin de máster se basa en la necesidad de ir realizando valoraciones de las experiencias concretas que se están llevando a cabo en algunos centros para recabar una información escrita de los resultados de éstas y una valoración de los implicados más directamente en el tema de la mediación, como son los propios mediadores y los miembros de la comisión de convivencia, aunque no olvido que el tema implica a toda la comunidad educativa.

También, con este trabajo quiero aportar mi granito de arena para transmitir la necesidad de potenciar la formación del profesorado para dar respuesta a los conflictos de convivencia en los centros desde otra perspectiva. Porque aunque sea natural que en todos los centros haya conflictos, se debe intervenir desde la prevención y poniendo en práctica todo un proceso y unas estrategias que requieren, no sólo de voluntad, sino también de formación y orientación.

2.4. Las fuentes utilizadas para la elaboración de mi investigación.

En los últimos años se han llevado a la práctica muchas experiencias de mediación escolar en centros de diferentes provincias españolas, en algunos casos de manera coordinada, y de estas experiencias se han publicado documentos, estudios y libros; se han realizado seminarios y se están impartiendo cursos para la formación de los mediadores.

También se ha tratado el tema de la mediación escolar en el último Congreso Estatal sobre Convivencia Escolar celebrado en Jaén durante los días 15,16 y 17 de diciembre 2011, en el que se pretendía obtener y ofrecer una visión panorámica del estado de la convivencia escolar en España desde distintos ámbitos, instituciones, organizaciones y perspectivas, así como la actualización de las investigaciones e innovaciones metodológicas relacionadas con este ámbito de la educación.

En este congreso participó como ponente, entre otros Carmen Boqué Torremorell con una ponencia titulada: “La mediación escolar como indicio de otra educación es posible”.

Las fuentes utilizadas han partido de lo recogido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Que establece como un fin del sistema educativo la educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos y señala

como un principio del mismo la participación de la comunidad educativa en la organización, gobierno y funcionamiento de los centros docentes.

Desde este contexto, las prácticas educativas y el funcionamiento de los centros docentes deben estar orientadas hacia el cuidado de las relaciones interpersonales y del clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa, hacia la adquisición por el alumnado de los valores en los que se sustentan la cultura de paz y la convivencia democrática, la participación, la no violencia y la igualdad entre hombres y mujeres, y hacia la prevención y resolución pacífica de los conflictos que puedan producirse en los entornos educativos.

Para estudiar el tema de la mediación escolar he consultado muchas experiencias que se han llevado a cabo en diferentes centros educativos, he visionado el vídeo de la Facultad de Educación de la UNED “Mediación de conflictos en centros educativos” de Juan Carlos Torrego con la colaboración del IES Pradolongo, en el que se da a conocer el método de la mediación y se ofrecen sugerencias y pautas de actuación útiles para llevar a cabo de un modo sistemático y fundamentado la técnica de la mediación.

También he consultado algunos manuales que hacen referencia a la materia que aparecen en la bibliografía, los más reseñables son: El Manual para la formación de mediadores de Juan Carlos Torrego (coordinador), del libro “*Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*” y “Conflicto en el centro escolar” coordinado por Isabel Fernández García.

3.- ESTUDIO DE LA CONVIVENCIA Y LA MEDIACIÓN EN EL IES “RÍO DUERO”.

Me pongo en contacto con el Equipo directivo del IES “Río Duero” de Zamora, les explico el tema de mi trabajo fin de máster y acceden a que lleve a cabo la investigación, me facilitan información sobre la convivencia en el centro.

3.1. Situación

Se estudia todo el proceso de implantación de un proyecto de convivencia llevado a cabo de manera gradual en el IES “Río Duero” de Zamora desde el curso 2006/2007, a raíz de la propuesta de un grupo de profesores que deseaban buscar y llevar a la práctica otras alternativas para resolver conflictos.

3.1.1. Descripción del centro donde se ha llevado a cabo la investigación.

El IES “Río Duero” se encuentra ubicado en la Avda. Obispo Acuña en la zona suroeste de Zamora, en la margen derecha del río Duero.

El número de alumnos matriculados en el Centro en el curso 2011/2012 es de 664. Por enseñanzas, 325 son de Educación Secundaria Obligatoria, 92 de Bachillerato, 230 de Ciclos Formativos y 17 alumnos del Programa de Cualificación Profesional Inicial. Más de la mitad de los alumnos proceden de zonas rurales o de lugares próximos a Zamora, que viajan diariamente en el transporte escolar desde más de 30 localidades diferentes.

A pesar de ser un centro pequeño, la diversidad de enseñanzas que se imparten así como la diversidad de alumnado le da una cierta complejidad.

3.1.2 Programas que se llevan a cabo en el Centro

En el centro se están llevando a cabo los siguientes Programas:

- Plan de Prevención y Control de Absentismo Escolar.
- Programa de formación de Alumnos Ayudantes, Alumnos Mediadores y Alumnos Tutores: Existe en el Centro un grupo de trabajo constituido por 12 profesores denominado “Grupo de Convivencia” que se encarga de los programas de formación de alumnos en horario no lectivo.
- Programa de Refuerzo, Orientación y Apoyo (PROA): Dirigido a alumnos que se encuentran en situación de desventaja educativa por motivos personales o socio-culturales.
- Programa de Prevención de Drogodependencias y Prevención de la Violencia: Se lleva a cabo con los alumnos de Secundaria y en las horas de tutoría. Este programa es impartido por Educadores Sociales de Cruz Roja y el Ayuntamiento de Zamora.
- Programa de Prevención del Sida y Educación Afectivo-Sexual: Dirigido a alumnos de Garantía Social y alumnos de Diversificación Curricular. Este programa es impartido por la Consejería de Sanidad.
- Programa de Éxito Escolar.

3.1.3. Punto de partida y justificación

Durante el curso escolar 2005/2006 el Centro llevó a cabo un Plan de Mejora para la Convivencia que dio como resultado la reforma del Reglamento de Régimen Interior y una mayor sensibilización del profesorado por la resolución de los conflictos de convivencia en el aula desde una perspectiva más educativa que punitiva. Por otra parte durante el curso 2008-2009 se creó, en colaboración con el CFIE, un seminario de trabajo sobre “Gestión de Aula. Búsqueda de otras Alternativas para Resolver Conflictos” en el que participaban 12 profesores. La obligatoriedad de la enseñanza hasta los 16 años y la inclusión del Primer Ciclo de ESO en los Institutos produjeron

situaciones y problemas que no podían ser resueltos con viejas estrategias. El profesorado del Centro se encontraba muy sensibilizado ante esta problemática y decidió hacer un análisis de la situación de la convivencia en el centro y a partir de los resultados obtenidos comenzó un programa de mejora de la convivencia que ha ido ampliándose hasta el curso actual.

3.1.3.a) Análisis de la convivencia en el IES Río Duero.

El profesorado partió de un estudio de los partes de incidencia del curso escolar 2005/2006 para llevar a cabo un análisis de la convivencia en el centro. Se analizaron 228 partes, distribuidos de la siguiente manera:

1º de la ESO: 57

2º de la ESO: 69

3º de la ESO: 58

4º de la ESO: 26

Ciclos Formativos: 18.

De un claustro de 72 profesores, solamente 21 pusieron partes por escrito, un 30% aproximadamente. Entre las asignaturas en las que más partes se detectaron destacan Lengua, Matemáticas e Idioma.

El estudio aportó datos generales sobre los que fundamentar la necesidad de un programa para mejorar la convivencia, no obstante es necesario tener en cuenta que:

- No todos los profesores dejan constancia por escrito de las incidencias.
- No todos los profesores presentan el mismo grado de tolerancia ante conductas disruptivas.

Se analizaron también los motivos mencionados en los partes, que salvo excepciones se concentraron en los siguientes:

- No trabajar en clase.
- Conductas disruptivas.
- Actitudes negativas ante el profesor o la tarea propuesta.
- Acciones violentas ante compañeros.
- Deterioro del material.

En cuanto a las consecuencias derivadas de estos partes las habituales eran:

- Privación de recreos.
- Amonestación oral.
- Comunicación a las familias.
- Privación de asistencia a actividades extraescolares.
- Servicios a la comunidad en horario extraescolar.
- Expediente disciplinario por acumulación de partes (tres).

3.1.3.b) Encuestas

A raíz de este estudio los profesores del seminario de convivencia decidieron elaborar una serie de encuestas adaptadas a los diferentes niveles educativos y al profesorado para conocer su opinión sobre la convivencia en el Centro.

Partiendo de los cuestionarios que encontraron en la página web <http://convivenciawordpress.com> adaptaron una encuesta para alumnos de primer ciclo con diez preguntas sencillas que se llevó a cabo en la hora de tutoría. Para los alumnos de 2º ciclo se elaboró una encuesta un poco más compleja, estableciendo el mismo procedimiento para su cumplimentación. La encuesta para el profesorado la obtuvieron del libro de Isabel Fernández “Conflicto en el Centro Escolar”.

Del estudio de la convivencia en el Centro y del resultado de las encuestas se presentaron al Equipo Directivo y posteriormente al Claustro de Profesores las siguientes conclusiones:

- Los conflictos más frecuentes se originan por actitud pasiva o disruptiva siendo menos frecuentes los destrozos y el deterioro de material.
- Las edades y niveles de mayor conflictividad son de 14 a 16 años en 2º y 3º de ESO.
- Buena parte del profesorado evita los partes por considerarlos ineficaces, carecen de herramientas adecuadas para resolver conflictos en el aula.
- La mayoría de los conflictos se producen por la dificultad de dar respuestas a los alumnos desmotivados, por el desconocimiento de estrategias para la resolución, por la ausencia de una comunicación asertiva y por el carácter sancionador del procedimiento vigente en ese momento.
- El sistema punitivo es lento, el cumplimiento de plazos da sensación de impunidad, y las faltas de disciplina se cronifican.
- Se da una percepción negativa del conflicto y no existe la prevención.

- Los profesores demandan estrategias para controlar la interrupción en el aula y el absentismo y medidas preventivas que fomenten el sistema de ayuda entre iguales.
- El alumnado reclama reglas claras y otros sistemas que se alejen del parte y del expediente disciplinario, piden diálogo y participación, se quejan del abuso de medidas disciplinarias y en todo momento se muestran dispuestos a colaborar.

3.1.4. Objetivos que se plantean a raíz de los resultados de las encuestas

- Favorecer la formación de los tutores y de los profesores de ESO en estrategias que les permitan resolver los problemas habituales en las aulas.
- Formar a los tutores para la comunicación afectiva con los alumnos. Realización de actividades tutoriales que propicien el tratamiento de la convivencia entre los alumnos y la gestión de conflictos.
- Establecimiento de normas y límites.
- Elaborar un conjunto de actuaciones y técnicas por parte del profesorado que permita mejorar la gestión del aula.
- Conseguir la participación activa de los alumnos en la resolución de conflictos.
- Establecer sistemas para mejorar la convivencia, basados en la ayuda entre iguales (alumnos mediadores, alumnos ayudantes, alumnos tutores) para la resolución de conflictos.

3.1.5. Programa de actuación

3.1.5.a) Programa de formación de alumnos

Se crea un programa abierto a todo el Centro y participan alumnos voluntarios de todos los niveles.

Los Alumnos Ayudantes son en su mayoría alumnos de segundo ciclo de Secundaria, aunque hay algún alumno de 2ª ESO. Ellos actúan como observadores en los procesos de mediación y serán los futuros mediadores cuando los alumnos de Bachillerato finalicen sus estudios en el Centro⁸.

⁸ FERNÁNDEZ. I., citada en nota a pie número 4.

Los Alumnos Mediadores⁹ son alumnos de segundo ciclo de Secundaria y alumnos de Bachillerato.

Los Alumnos Tutores son alumnos de 2º Bachillerato y los alumnos tutorados son alumnos de 1ª ESO.

3.1.5.b) Programa de formación de profesores.

Se reparte a los profesores unos documentos sobre técnicas de control de aula.

Se trata de proporcionar al profesorado estrategias ante situaciones de indisciplina, para lo cual se plantean distintas opciones de respuesta ante situaciones típicas de interrupción en el aula y se pasa un documento a todo el claustro en el que se recogen conductas del docente que ayudan a evitar el conflicto y los problemas en el aula.

3.1.5.c) Trabajo conjunto de alumnos y profesores en las tutorías: establecer límites, crear normas de aula, trabajar valores y analizar conflictos¹⁰.

Al comienzo de la Secundaria el alumno se encuentra con situaciones bastantes diferentes a las que ha vivido en Primaria, la adaptación no siempre es fácil y el alumno carece en muchas ocasiones de la información necesaria sobre los cambios que supone este cambio de ciclo. Un alumno de Secundaria no es consciente de las normas del nuevo centro si estas no le son comunicadas en los primeros días de clase, por tanto es necesario que el tutor informe a los alumnos y consensúe con ellos una serie de límites.

Dentro del establecimiento de límites es fundamental la creación de normas de aula. El grupo de trabajo proporciona a los tutores información de cómo elaborar normas de aula empleando el procedimiento creado por Edward de Bono “Seis sombreros para pensar”¹¹. Se establecen las sesiones de tutoría necesarias para llevar a cabo la actividad especificando como debe realizarse cada sesión.

Se trata de trabajar con los alumnos los valores fundamentales para la convivencia. Se destacan los siguientes:

⁹ TORREGO. J.C., AGUADO. J.C., ARRIBAS. J.M., ESCAÑO. J., 2006, “Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos”, Barcelona, Graó.

¹⁰ CERESO. F., 2001, “La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención”, Madrid, Pirámide (Grupo Anaya).

¹¹ DE BONO, E., 1988, “Seis sombreros para pensar”, Barcelona, Granica.

- Escucha Activa
- Educación Emocional
- Autoestima
- Empatía

También los propios alumnos analizan conflictos reales o imaginarios y presentan soluciones.

3.1.6. Medidas preventivas y resolución de conflictos mediante un sistema de ayuda entre iguales

Las relaciones entre compañeros, las redes informales son esenciales para la prevención y el tratamiento de los problemas que se generan entre el alumnado. Son los iguales quienes más conocen y ayudan en casos de maltrato entre iguales, pequeñas disputas, amistades deterioradas, malos entendidos, problemas de integración, etc...

Se decide crear un sistema de ayuda entre iguales formado por:

Alumnos Ayudantes

Alumnos Mediadores

Alumnos Tutores

Todos ellos reciben formación para desempeñar su labor en horario extraescolar a lo largo del curso. Dicha formación es impartida por el grupo de profesores que se constituyó en un principio y sigue manteniéndose como grupo de trabajo.

3.1.6.a) Alumnos Ayudantes

Su labor se puede resumir en los siguientes puntos: escuchar, animar, detectar, mediar, y derivar los casos que consideren.

Los conflictos más frecuentes en los que actúan son:

- Realizar labores de acogida.
- Insultos, enfrentamientos y pequeñas agresiones entre compañeros.
- Aislamiento, rechazo y problemas de integración en el grupo.
- Amenazas, presiones y pequeñas extorsiones.
- Ayuda a alumnos expulsados.
- Absentismo.

Su campo de actuación puede ser dentro del aula, en el patio o en actividades extraescolares que se organizan desde el Centro, así un alumno ayudante puede explicar a otro los deberes, incluirle en un grupo de amigos, acompañarle si tiene problemas, visitarle si está enfermo, proporcionarle material si está expulsado y orientarle si ha llegado al centro fuera de los periodos de matriculación.

Siguiendo las instrucciones de Isabel Fernández en su libro “El Modelo de Alumno Ayudante”, la selección de los alumnos ayudantes es supervisada por los tutores, se sugiere tres alumnos por grupo, no se trata de que sean los alumnos brillantes, de mejor conducta o más dóciles, sino que se debe dar cabida a que se presenten voluntariamente quienes quieran actuar de esta forma y llevar a cabo una votación para que sean aceptados por los demás compañeros, se debe facilitar la participación de todo el alumnado. El tutor revisará la lista y elaborará una lista definitiva, no es recomendable que los alumnos ayudantes sean alumnos con problemas emocionales graves, de conducta o muy violentos. El comportamiento de todos estos se opone a los objetivos de un alumno ayudante¹².

Una vez seleccionados deben comprometerse a asistir a la formación.

En la actualidad se están elaborando materiales propios para la formación de alumnos ayudantes.

Anexo I: Cuaderno de formación de los alumnos ayudantes. Página 40.

3.1.6.b) Alumnos Mediadores

Partiendo de la idea de que el conflicto no es necesariamente algo negativo, sino que surge de la diferencia de opiniones, deseos e intereses, afrontarlo de forma positiva permite la evolución y buen desarrollo de las personas.

La Mediación es un proceso de resolución pacífica de conflictos en el que terceras personas, mediadores, ayudan a las partes a encontrar una solución¹³.

El disponer en el centro de una red de mediadores posibilita el tratamiento de los conflictos desde esta perspectiva positiva.

¹² FERNÁNDEZ, I., VILLAOSLADA, E., FUNES, S., 2002, “Conflicto en el centro escolar: el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa”, Madrid, Los libros de la catarata.

¹³ TORREGO, JC., FUNES, S., MORENO, JM., 2006, “La mediación de conflictos en centros educativos”, Madrid, Librería UNED.

Cualquier alumno puede formar parte del grupo de mediadores. No obstante, la mediación necesita de una formación y un compromiso personal, para ello se crea un taller de formación donde ayudar a los futuros mediadores a desarrollar habilidades y actitudes para afrontar los conflictos¹⁴.

La formación y habilitación de alumnos mediadores se lleva a cabo en dos fases:

- Durante el primer año los alumnos firman el contrato de mediación adquiriendo así el compromiso de recibir formación y aceptar los términos que ésta conlleva.
- Durante el segundo año llevan a cabo mediaciones formales y hacen seguimientos. Con todos ellos se hacen reuniones periódicas en las que se analiza la marcha de la convivencia en el Centro.

Es necesario entrenarles en la práctica de la escucha activa, la empatía, deben aprender a mantener la confidencialidad, a no ser jueces y a velar siempre porque los acuerdos sean equitativos.

La formación de alumnos mediadores la lleva a cabo el Grupo de Convivencia del Centro. Los materiales que emplean están adaptados a partir de los Cuadernos de trabajo de Carmen Boqué Torremorell.

Se ha elaborado un cuaderno de mediación que emplean los alumnos mediadores en el que aparecen todos los pasos a seguir en una mediación, espacios para escribir acuerdos, firmas de mediadores y mediados, cuestionario de auto-evaluación y un cuestionario para alumnos observadores.

Anexo II: El cuaderno del mediador. Página 46.

Durante el pasado curso escolar se ha grabado un vídeo simulando una mediación que sirve como material de formación para futuros mediadores.

Para la difusión de los programas de Alumnos Ayudantes y Alumnos Mediadores se han diseñado unos dípticos que se entregan a las familias en la reunión inicial con los tutores, en dicha reunión se informa ampliamente del contenido de los programas y se pide la colaboración de las familias. Igualmente se presentan estos programas a los delegados a comienzo de curso.

¹⁴ TORREGO, J.C. (coord), 2007, "Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos", Barcelona, Graó.

Para dar a conocer al grupo de alumnos ayudantes y alumnos mediadores se han creado unos carteles que se exponen en las distintas dependencias del centro.

Anexo III: Dípticos y carteles. Página 60.

3.1.6.c) Alumnos Tutores

Los alumnos tutores son alumnos de segundo de bachillerato que de forma voluntaria acogen a uno o varios alumnos de primero de la ESO.

Su función es fundamentalmente la de ser un referente para estos alumnos, además de una ayuda en caso de dificultades curriculares o problemas personales.

Son una pieza clave para evitar el acoso escolar y facilitar la integración de estos alumnos que llegan nuevos al centro.

Se eligen en sesiones de tutoría, dando preferencia a alumnos que viajan juntos en el transporte escolar, ya que es uno de los lugares donde a menudo surgen conflictos, también si existen relaciones familiares o de amistad. Fuera de estas condiciones la adjudicación de alumnos de 1º ESO las hace el tutor.

Su labor es fundamental durante los primeros meses del curso acompañando a los alumnos y ayudándoles a integrarse.

Para favorecer la toma de contacto se lleva a cabo una primera reunión en la primera semana de clase donde los alumnos tutores realizan una entrevista a los alumnos de 1º ESO para conocer su situación personal y familiar.

A partir de esa entrevista se les entrega a los tutores un plan anual en el que se especifican el número de reuniones, fechas y temas a tratar, se pretende que el alumno tutor conozca en todo momento la situación personal y académica del alumno tutorado y para ello se establecen reuniones antes y después de cada evaluación.

Al margen de las reuniones establecidas el contacto entre ellos es constante fundamentalmente durante el primer y segundo trimestre del curso.

3.1.7. Plan de seguimiento y evaluación

Tanto los alumnos ayudantes como los alumnos mediadores y tutores se reúnen con el equipo de convivencia y la orientadora del centro una vez al mes. En estas reuniones se

analiza la marcha de la formación, se hace seguimiento de los casos tratados y se ponen en común las actuaciones. Hay casos en que los alumnos ayudantes actúan de forma autónoma y en estos encuentros es cuando el grupo de profesores es informado de estas actuaciones.

Al final de curso se lleva a cabo una evaluación mediante cuestionarios a todos los niveles, alumnado, profesorado y familias. El objetivo de esta evaluación es analizar cómo se ha desarrollado el programa, los puntos fuertes y las áreas de mejora. Partiendo de las conclusiones obtenidas y centrándose en las áreas de mejora se establecen los objetivos y actividades para el curso siguiente.

3.1.8. Implicación de la Comunidad educativa

El proyecto parte de un grupo de trabajo de profesores y el Equipo Directivo ha colaborado activamente durante estos años, así como el Claustro de Profesores que ha facilitado en todo momento el trabajo del grupo. La colaboración de los tutores, que han ayudado en las labores de difusión y aplicación de los programas, sirviendo en múltiples ocasiones de nexo de unión entre el grupo de trabajo y el alumnado que puntualmente ha necesitado la intervención del grupo de Convivencia.

Se ha contado también con el apoyo de los padres de alumnos que se han interesado en todo momento por el proyecto y la participación del alumnado en la gestión de la mejora de la convivencia en el Centro.

Hay que destacar la labor de los alumnos que voluntariamente han entrado en los programas de Alumnos Ayudantes, Alumnos Mediadores y Alumnos Tutores, asistiendo a la formación en horario extraescolar y llevando a cabo su labor de ayuda durante todos estos años.

3.2. Hipótesis

La mediación escolar es una potente estrategia educativa que mejora la convivencia en el Centro y el desarrollo personal de muchos alumnos mediadores y mediados.

3.3. Recogida de datos

3.3.1. Elaboración de cuestionarios para profesores, alumnos ayudantes y alumnos mediadores

Estos cuestionarios son de elaboración propia tomando como referencia los anexos del libro de Isabel Fernández “Conflicto en el centro escolar”¹⁵ y los cuestionarios que aparecen en la página web convivenciawordpress.com, para llevar a cabo una investigación sobre la convivencia en el Centro, la mediación escolar y para que se valore el proyecto de convivencia “Gestión de Aula. Otra forma de resolver conflictos”.

Estos cuestionarios se utilizan para el Trabajo Fin de Máster en Educación Secundaria (UNIR) de Beatriz del Castillo Calderón.

Los datos obtenidos serán confidenciales y la contestación al cuestionario será anónima.

¹⁵ FERNÁNDEZ, I., 2002, “Conflicto en el centro escolar” Anexos, Madrid, Los libros de la catarata.

CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Responde al cuestionario marcando con una cruz y teniendo en cuenta la siguiente valoración:

1= Nada 2=Poco 3=Bastante 4=Mucho

PREGUNTAS	1	2	3	4
1 ^a				
2 ^a				
3 ^a				
4 ^a				
5 ^a				
6 ^a				
7 ^a				
8 ^a				
9 ^a				
10 ^a				
11 ^a				
12 ^a				
13 ^a				
14 ^a				
15 ^a				
16 ^a				
17 ^a				
18 ^a				

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO PARA MEDIADORES

Responde al cuestionario marcando con una cruz y teniendo en cuenta la siguiente valoración:

1= Nada 2=Poco 3=Bastante 4=Mucho

PREGUNTAS	1	2	3	4
1 ^a				
2 ^a				
3 ^a				
4 ^a				
5 ^a				
6 ^a				
7 ^a				
8 ^a				
9 ^a				
10 ^a				
11 ^a				
12 ^a				
13 ^a				
14 ^a				
15 ^a				
16 ^a				
17 ^a				
18 ^a				
19 ^a				
20 ^a				

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO ALUMNOS AYUDANTES

1. ¿Crees que la convivencia en el IES Río Duero es buena?
2. ¿La convivencia en clase?
3. ¿Por qué decidiste apuntarte al Proyecto de alumnos ayudantes del Centro?
4. ¿Crees que la formación que estás recibiendo te resultará útil?
5. ¿Has aprendido a ponerte en el lugar del “otro”?
6. ¿Crees que ahora eres más observador?
7. ¿Estás más pendiente de lo que ocurre en los pasillos o en clase?
8. ¿Alguna vez te has sentido discriminado por tus compañeros por ser alumno ayudante?
9. ¿En qué lugar del centro intervienes? ¿Aula? ¿Pasillos? ¿Patios?
10. ¿Te sientes apoyado por los profesores?
11. ¿Crees que te escuchan y atienden cuando intervienes como ayudante?
12. ¿Crees que tus compañeros te respetan por ser alumno ayudante?

Gracias por tu colaboración

3.3.2. Asistencia a una reunión del grupo de trabajo de profesores de convivencia del centro.

Asisto a una reunión del grupo de trabajo de profesores de convivencia del Centro para explicar el objetivo de la investigación de este trabajo fin de máster y les paso el cuestionario.

3.3.3. Participación en una sesión de formación de alumnos.

Participo en una sesión de formación de alumnos ayudantes, les explico el motivo de mi presencia allí y les paso el cuestionario a los alumnos ayudantes y a los mediadores.

En esta sesión se tratan los temas de la empatía, la escucha activa y los tipos de respuesta ante un problema. Se realizan las siguientes actividades:

- Actividad para comprender la empatía: todos llevamos una pegatina en la frente, en la que aparece una palabra que indica la manera de la que el resto de los asistentes se tiene que comportar con nosotros. En las pegatinas aparecían palabras como: ignórame, apiádate de mí, enséñame, ríete de mí, aconséjame... De esta manera vimos como el resto se comportaba con cada uno dependiendo de la frase de su pegatina. Al final de la actividad cada uno tuvo que descubrir que palabra llevaba en su frente y ver si acertaba o no. Se preguntó a cada uno como se había sentido al ver que el resto le trataba de cierta manera y en qué momento descubrió qué palabra era la que llevaba.
- Visionado del cuento “Caperucita y el Lobo”, contado por el lobo. Posteriormente se explicó que en todo conflicto cada uno tiene su verdad y que hay que ser imparciales a la hora de actuar como mediador.
- Actividad de representación de la escucha activa: se prestan voluntarios tres alumnos ayudantes para la representación espontánea de una conversación en la cual, el primero es el que relata una historia; el segundo se muestra atento a la conversación y mostrando una escucha activa; y el tercero se muestra aburrido y con actitud disruptiva ante la conversación.

- Por último, se plantea la situación hipotética en la que una persona acude a un restaurante a comer y se encuentra un pelo en su plato de sopa. Esta situación se presenta con el fin de explicar las tres formas de resolver un conflicto.
 - La forma agresiva: dar voces en medio del restaurante, de manera poco educada exigiendo responsabilidades. El “yo gano, tú pierdes”.
 - La forma asertiva: llamar al camarero y enseñarle el plato con el pelo y pedirle que nos lo cambie. “Buscar soluciones”.
 - La forma pasiva: quedarse con el plato del pelo en la sopa y no quejarse. “No me enfrento, me tapo los ojos”.

3.4. Análisis

	RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE LOS PROFESORES																	
PREGUNTAS	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	15º	16º	17º	18º
profesor 1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
profesor 2	3	3	2	4	3	2	4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4
profesor 3	3	3	2	4	3	NS/NC	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
profesor 4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4
profesor 5	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
profesor 6	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4
profesor 7	3	3	2	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
profesor 8	4	3	2	3	4	2	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
profesor 9	2	2	2	3	3	1	3	NS/NC	1	3	3	3	3	3	3	3	NS/NC	3
profesor 10	3	4	2	4	4	1	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3
profesor 11	3	3	2	3	4	1	3	NS/NC	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
profesor 12	3	2	2	4	3	2	4	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3
MEDIA	3,08	2,75	1,92	3,33	3,33	1,73	3,42	3,60	1,17	3,33	3,08	3,17	3,17	3,25	3,33	3,36	3,50	3,58
MODA	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
MÍNIMO	2	2	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
MÁXIMO	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

RESULTADO DE LOS CUESTIONARIOS DE LOS MEDIADORES																				
PREGUNTAS	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	15º	16º	17º	18º	19º	20º
Individuo 1	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 2	4	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3
Individuo 3	4	4	3	4	4	3	3	NS/NC	1	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	4	3	3	1	3	4	4	4	3
Individuo 5	2	3	4	4	NS/NC	4	4	NS/NC	1	2	2	4	4	3	1	4	4	3	4	4
Individuo 6	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	4	2	2	2
Individuo 7	3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 8	3	4	4	3	3	3	4	NS/NC	1	2	2	3	3	3	1	3	4	4	4	3
Individuo 9	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4
Individuo 10	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 11	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	4	4	4	3
Individuo 12	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 13	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	1	3	4	4	4	3
Individuo 14	2	2	3	NS/NC	NS/NC	3	3	NS/NC	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3
Individuo 15	2	3	3	4	3	3	4	3	1	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	4
Individuo 16	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	1	3	4	2	2	2
Individuo 17	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC
Individuo 18	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	2	1	3	4	3	3	3
MEDIA	3,11	3,33	3,22	3,41	3,13	3,39	3,44	3,00	1,11	2,06	2,56	3,67	3,56	3,06	1,00	3,11	4,00	3,18	3,29	3,06
MODA	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3
MINIMO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	3	4	2	2	2
MÁXIMO	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4

RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE LOS AYUDANTES												
PREGUNTAS	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
Ayudante 1	A veces	Buena	Me gusta ayudar a la gente	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	SI	NO
Ayudante 2	A veces	Buena	Probar cosas nuevas	SI	SI	SI	NO	NO	NINGUNO	SI	SI	A veces
Ayudante 3	NO	Buena	Probar cosas nuevas	SI	SI	SI	A veces	NO	NINGUNO	SI	SI	SI
Ayudante 4	A veces	Buena	Me pareció buena idea	SI	SI	SI	SI	NO	AULA	SI	SI	SI
Ayudante 5	SI	Buena	Para ver cómo era	SI	SI	SI	SI	NO	AULA	SI	SI	SI
Ayudante 6	SI	Buena	Me animaron a serlo	SI	SI	SI	SI	NO	AULA Y PASILLOS	SI	SI	SI
Ayudante 7	SI	Regular	Soy una persona pacífica	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	SI	SI
Ayudante 8	SI	Buena	Me pareció buena idea	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	SI	SI
Ayudante 9	SI	Buena	Me gusta ayudar a la gente	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	SI	SI
Ayudante 10	SI	Regular	Me animaron a serlo	SI	SI	SI	A veces	NO	AULA	SI	SI	SI
Ayudante 11	SI	Buena	Me animaron a serlo	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	A veces	SI
Ayudante 12	SI	Regular	Quiero participar	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	A veces	SI
Ayudante 13	SI	Buena	Me pareció buena idea	SI	SI	SI	SI	NO	AULA, PASILLO Y PATIO	SI	SI	SI
Ayudante 14	SI	Buena	Me gusta ayudar a la gente	SI	SI	SI	SI	NO	PASILLOS Y PATIO	SI	SI	SI

3.5. Confirmación de la hipótesis

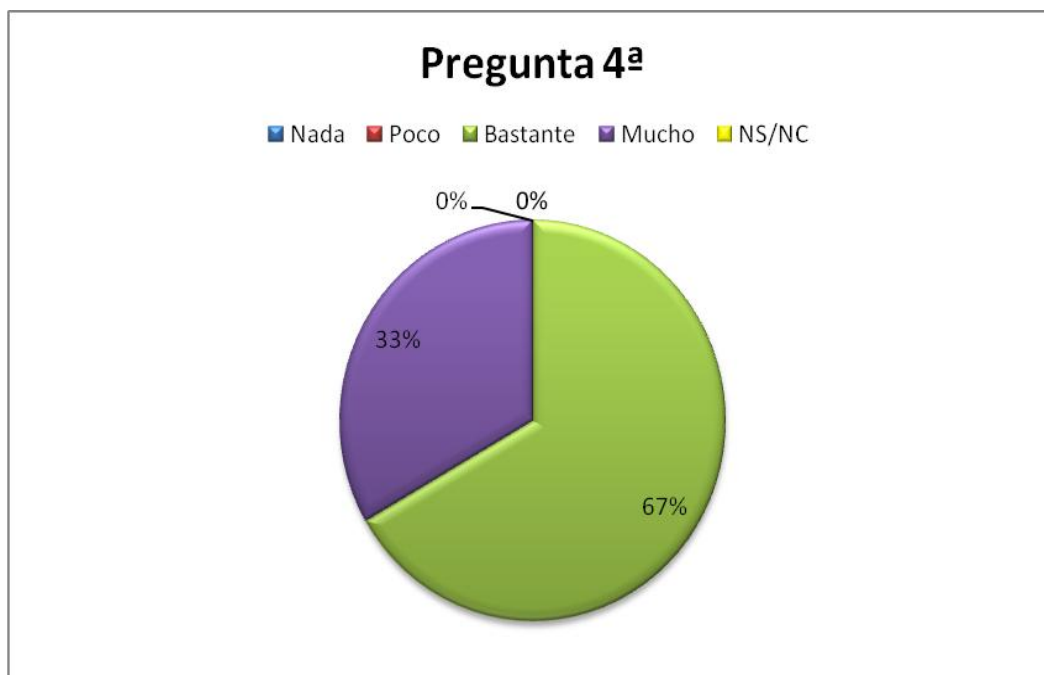
La hipótesis del Trabajo Fin de Máster: “La mediación escolar es una potente estrategia educativa que mejora la convivencia en el Centro y el desarrollo personal de muchos alumnos mediadores y mediados” ha sido confirmada por los resultados obtenidos del trabajo de campo (observación, asistencia a sesiones de formación, conversaciones con miembros del equipo directivo, cuestionarios a profesores, alumnos ayudantes y alumnos mediadores) y del trabajo de investigación sobre el proyecto de convivencia “Gestión de Aula. Otra forma de resolver conflictos”, el análisis de los documentos del Centro: la Programación General Anual del Centro y del Plan de Convivencia.

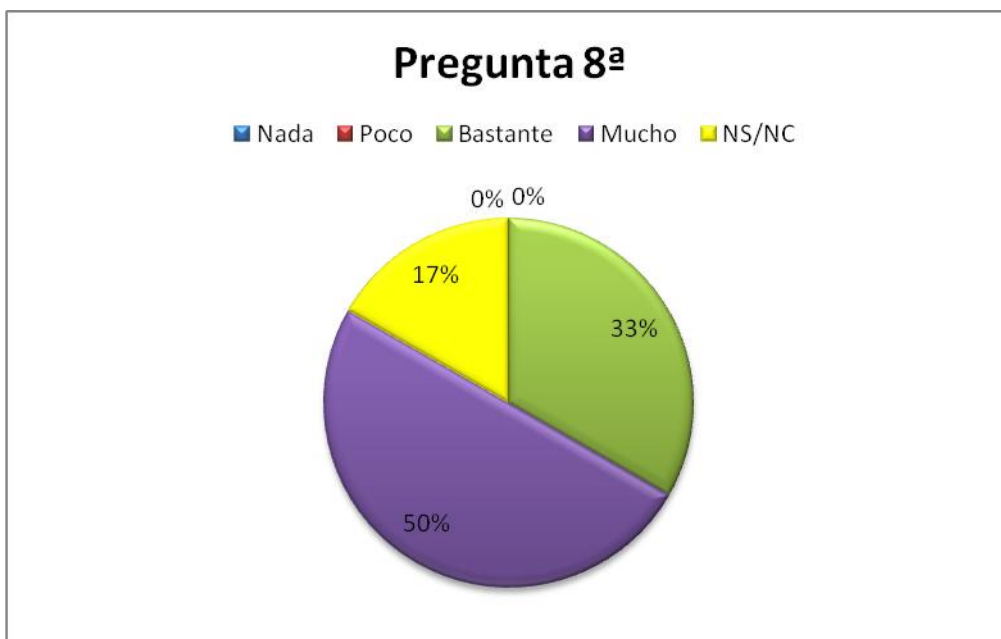
Recabada y analizada toda esta información la hipótesis se confirma como verdadera.

A continuación se recogen los motivos de la confirmación.

Profesores

- Piensan por mayoría que las reglas y normas de aula son claras y conocidas por todos los alumnos, según confirman las respuestas a la pregunta 1ª.
- Consideran que las agresiones y los conflictos han disminuido en el centro y que las medidas tomadas actualmente para resolver conflictos son más eficaces desde que se aplica el proyecto de mejora de la convivencia, según confirman las respuestas a las preguntas 3ª, 4ª y 8ª.

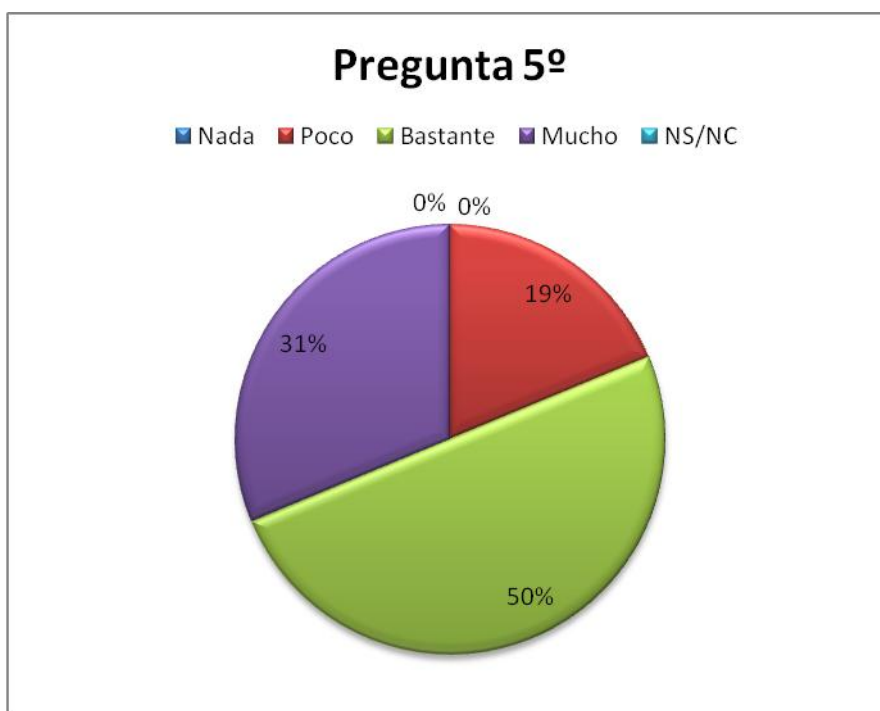




- La aplicación del proyecto de convivencia ha favorecido la participación de los alumnos, pero no tanto la de las familias, según confirman las respuestas a las preguntas 5ª y 6ª.
- Se han reducido considerablemente los partes de alumnos, según confirman las respuestas a la pregunta 9ª.
- Consideran que el consenso es la mejor forma para resolver los conflictos, se sienten respaldados por el resto de profesores y están orgullosos de la organización de la convivencia en el centro, según confirman las respuestas a las preguntas 7ª, 11ª y 14ª.
- Creen que el centro ofrece un ambiente que estimula a los alumnos a dar lo mejor de sí, que el ambiente de trabajo fomenta la autonomía y la autenticidad y se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión del personal, según confirman las respuestas a las preguntas 10ª, 12ª y 13ª.
- Se sienten apoyados por el equipo directivo y éste les estimula a desarrollar ideas innovadoras, según confirman las respuestas a las preguntas 16ª y 17ª.
- Valoran muy positivamente el grado de implicación del equipo directivo en el proyecto, según confirman las respuestas a la pregunta 18ª.
- Ellos valoran como muy eficaz el proyecto “Gestión de Aula. Otra forma de resolver conflictos”, según confirman las respuestas a la pregunta 15ª.

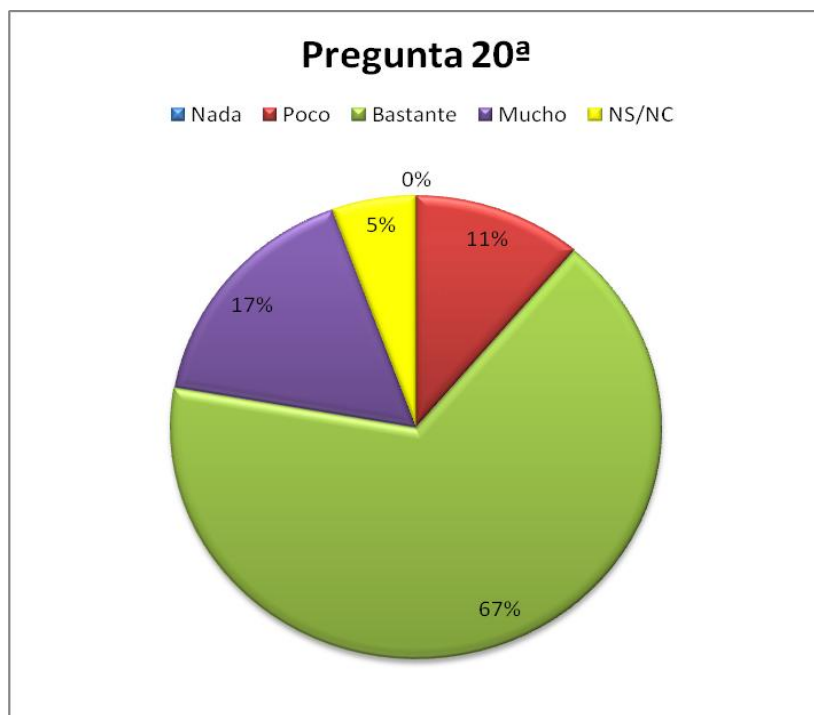
Mediadores

- La formación recibida como mediador ha servido para desempeñar dicha función y los propios mediadores la consideran como muy beneficiosa, según confirman las respuestas a la pregunta 1ª.
- Las faltas de respeto hacia los profesores y entre los alumnos han disminuido desde que se aplica el proyecto sobre mejora de la convivencia, según confirman las respuestas a las preguntas 2ª y 3ª.
- Las agresiones y los conflictos han disminuido; el orden y la disciplina han mejorado, según confirman las respuestas a las preguntas 4ª y 5ª.



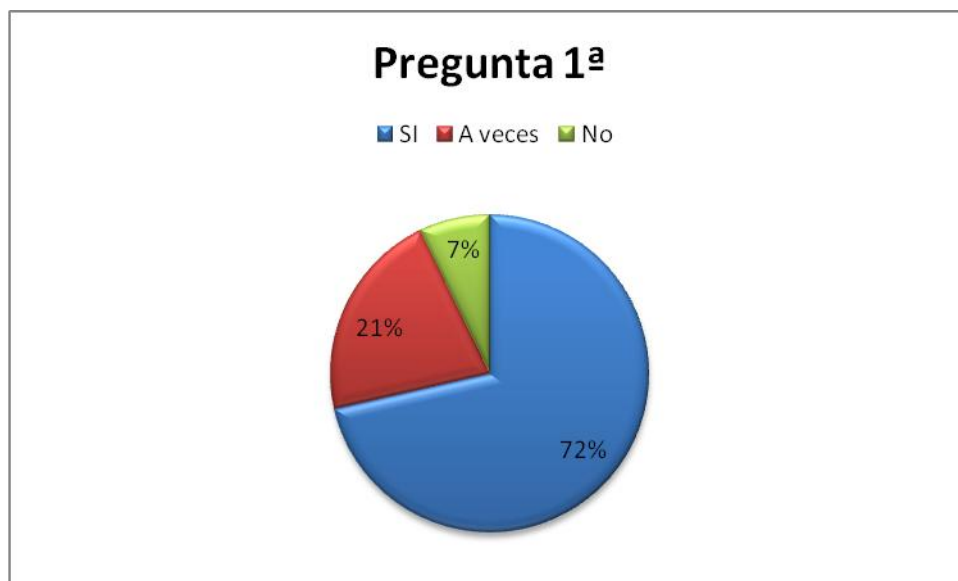
- La participación del alumnado en la solución de los conflictos ha sido útil para resolverlos, según confirman las respuestas a las preguntas 6ª y 7ª. Pero los alumnos mediadores manifiestan la dificultad que tienen los mediados para aportar soluciones, según las respuestas a la pregunta 10ª.
- Los alumnos mediadores no han sido acusados de imparciales por los alumnos mediados, ni tampoco han tenido problemas con ellos, según confirman las respuestas a las preguntas 9ª y 15ª.
- Practican la escucha activa, respetan los silencios, felicitan a las partes mediadas y realizan un seguimiento de los acuerdos alcanzados, según confirman las respuestas a las preguntas 12ª, 13ª y 17ª.

- Aseguran que su función les ha convertido en personas más sensibles, les proporciona satisfacción personal y la consideran una tarea enriquecedora, según confirman las respuestas a las preguntas 18ª, 19ª y 20ª.

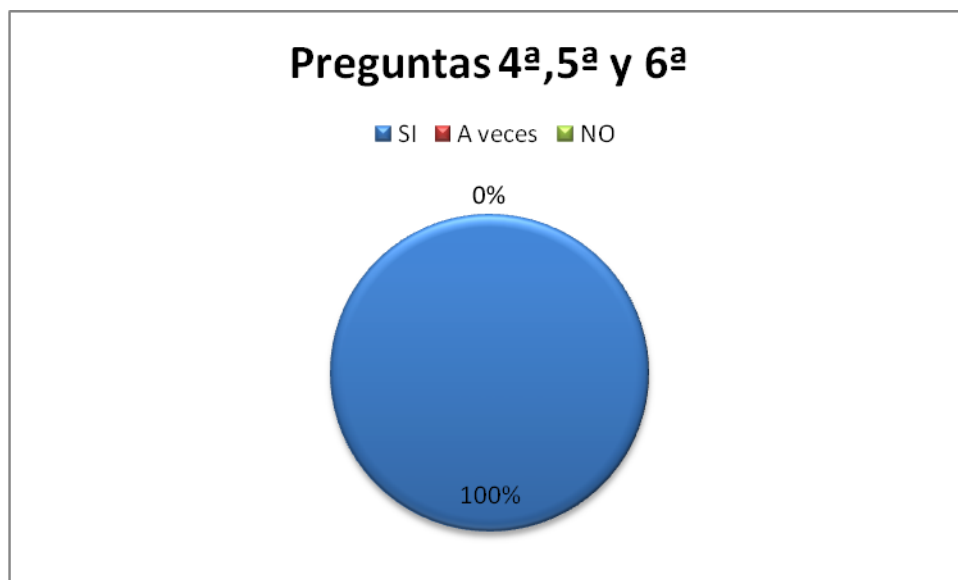


Ayudantes.

- Consideran mayoritariamente buena la convivencia en su centro y en su aula, aunque algunos reconocen la existencia de conflictos, como podemos observar en las respuestas a las preguntas 1ª y 2ª.



- Manifiestan que decidieron apuntarse al proyecto de alumnos ayudantes del centro por los siguientes motivos:
 - Me gusta ayudar a la gente.
 - Probar cosas nuevas.
 - Me pareció buena idea.
 - Para ver cómo era.
 - Me animaron a serlo.
 - Soy una persona pacífica y no quiero que haya conflictos.
 - Quiero participar.
- Creen que la formación que están recibiendo les resulta útil, han aprendido a ponerse en el lugar del otro y son más observadores, como aparece reflejado en las respuestas a las preguntas 4ª, 5ª y 6ª.



- Nunca se han sentido discriminados por sus compañeros por el hecho de serlo, según reflejan las respuestas a la pregunta 8ª.
- Se sienten apoyados por los profesores según reflejan las respuestas a la pregunta 10ª.
- La mayoría de los alumnos ayudantes creen que sí que les escuchan y atienden sus compañeros y les respetan cuando ellos intervienen como ayudantes, según reflejan las respuestas a las preguntas 11ª y 12ª.

4.- CONCLUSIONES.

Una vez concluido el trabajo de investigación sobre la convivencia, la mediación escolar y el estudio de los resultados de la aplicación del proyecto de convivencia “Gestión de Aula. Otra forma de resolver conflictos” en el IES “Río Duero” de Zamora enumeró las siguientes conclusiones:

- Se ha favorecido una mayor participación de los alumnos en la solución de los problemas de convivencia; esto ha sido muy útil y eficaz para resolver los conflictos y se ha puesto en práctica la participación democrática. Los alumnos han desarrollado la autorregulación y el autocontrol; el respeto, la autonomía y la autenticidad han ganado protagonismo, se refleja en que las faltas de respeto entre alumnos y hacia los profesores han disminuido.
- Las medidas que se toman actualmente para resolver los conflictos son más eficaces que las de antes de la aplicación del proyecto de convivencia. Se ve reflejado en que se han reducido considerablemente los partes de alumnos y también en que la función de los alumnos tutores ha facilitado la acogida, integración y conocimiento de las normas del centro por parte de los nuevos alumnos.
- El papel del alumno mediador y del ayudante ha facilitado la comunicación entre los que están en conflicto. Los mediadores son más sensibles a los problemas de los demás y se han enriquecido desempeñando su función. Los alumnos han aprendido a practicar la empatía y se han desarrollado actitudes de comprensión.
- La mediación no lo resuelve todo, porque no todo es mediable (en conflictos graves en que los actores no quieren la mediación, en conflictos con la institución, cuando los componentes son dispares, racismo, acoso). Aún así, la mediación es útil en conflictos interpersonales, especialmente de relación entre alumnos, malentendidos, falta de comunicación.
- Los logros en la mejora de la convivencia se consiguen después de un trabajo continuado, durante varios cursos y con la implicación y el consenso de la mayoría de los profesores.

La valoración que el profesorado realiza de la implantación del proyecto “Gestión de Aula. Otra forma de resolver conflictos” es que ha beneficiado el ambiente general del Centro, que ha supuesto la aplicación de la cultura del diálogo, una reducción de los conflictos con una solución más participativa y que ha generado una formación en capacidades sociales no sólo entre los mediadores, sino también entre mediados y el resto de alumnos.

Los miembros de la Comisión de Convivencia manifiestan que a medida que van pasando los cursos y los alumnos van adquiriendo esa cultura de convivencia, los conflictos se resuelven entre compañeros, lo que implica un cierto grado de madurez en las relaciones sociales y un conocimiento de técnicas para comunicarse y llegar a acuerdos.

Somos seres que nacemos para ser sociales, para vivir en comunidad y nos organizamos de forma colectiva para evolucionar y mantener la supervivencia de la especie. El centro educativo, en este sentido, se configura como un contexto idóneo para el desarrollo social y afectivo de nuestros alumnos, pues en él hay que poner en práctica las emociones, habilidades y comportamientos¹⁶. Sabemos que convivir con los demás, exige plantear unas normas de funcionamiento y respetarlas dentro de unos límites. Esto conlleva comprender a los otros, respetarlos, adaptarse a los demás. La adquisición de una cultura de convivencia pacífica es un objetivo educativo complejo, que tendrá que ir unido a la vivencia de la justicia y de la no violencia.

Además se puede aprender del conflicto y del modo de enfrentarse al mismo, todo ello configurando un modo diferente de enfrentarse a la tarea escolar, a las relaciones y a la solución de los conflictos. Maduramos resolviendo bien los conflictos y nos amargamos resolviéndolos mal. Para resolver bien los conflictos hay que saber pensar. Hay que empezar por diagnosticar bien el problema, luego hay que imaginar soluciones alternativas y prever las consecuencias que esas soluciones tendrían, hay que mirar al problema desde la perspectiva del otro y por último hay que tener muy claro lo que queremos conseguir¹⁷. La mediación entre iguales sigue este modo de resolver conflictos.

La formación de alumnos solidarios y críticos, capaces de seleccionar y transformar la información en conocimiento, es uno de los objetivos hacia los que debe dirigirse la educación presente y futura, si queremos una sociedad en la que sus miembros sean capaces de aprender a conocer, a hacer y a convivir.

La mediación es una estrategia para la gestión de los conflictos que tiene sus diferentes pasos, momentos y habilidades y, para su aplicación, el docente debe prepararse

¹⁶ ORTEGA, R. y DEL REY, R., 2004, "Construir la convivencia", Barcelona, Edebé.

¹⁷ SEGURA, M., 2005, "Enseñar a convivir no es tan difícil", Bilbao, Desclée de Brouwer, 2005.

mediante cursos de formación y consultando la abundante bibliografía. Pero este proceso de mejora de la convivencia puede ser útil también al profesorado para enriquecer su labor en el aula haciendo hincapié en el respeto, la ayuda y el interés de los alumnos por los demás¹⁸.

El programa de convivencia en el IES “Río Duero” cuenta con un requisito imprescindible para desarrollarlo como es la existencia de un grupo de profesores dispuestos a participar, a implicarse en el proyecto, con un liderazgo ejercido desde el Equipo directivo y una aplicación continuada en el tiempo (desde el curso 2005-2006), que ya está dando sus frutos como lo muestran las valoraciones positivas que hacen los alumnos ayudantes y mediadores de sentirse parte activa del centro y de considerar útil su función y a la vez enriquecedora para ellos.

Las posibles vías futuras de investigación podrían centrarse en los siguientes temas:

- Comparar los resultados de la aplicación de medidas de mediación escolar para resolver conflictos con los de otros centros de características similares en los que aún no se haya implantado este sistema y se limiten meramente a la aplicación del Reglamento de Régimen Interno.
- Investigar como la mejora de la convivencia en los centros y la resolución de los conflictos mediante la mediación entre iguales influyen en el rendimiento académico de los alumnos y posiblemente en la mejora de las calificaciones.

“Todos los implicados en una mediación cambian gracias al proceso. Concretamente lo que cambia es la forma de expresar las ideas, las emociones y los sentimientos”.

“Por otro lado, cuando una institución se acostumbra a usar instrumentos formales de ayuda entre las personas se está proporcionando a sí misma un cuidado y una atención que termina redundando en su propia imagen institucional y en su propia valoración como tal”¹⁹.

¹⁸ MORENO, I., 2007, “El modelo de alumno ayudante como una estrategia de intervención”, TIMONEL Revista Digital. Cádiz.

¹⁹ ORTEGA, R. y DEL REY, R., 2003, “La violencia escolar. Estrategias de prevención”, Barcelona, Graó.

5.-BIBLIOGRAFÍA

BOQUÉ, MC., 2005, “Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar”, Barcelona, CEAC-Planeta.

CEREZO, F., 2001, “La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención”, Madrid, Pirámide (Grupo Anaya).

DE BONO, E., 1988, “Seis sombreros para pensar”, Barcelona, Granica.

FERNÁNDEZ, I., VILLAOSLADA, E., FUNES, S., 2002, “Conflicto en el centro escolar: el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa”, Madrid, Los libros de la catarata.

FERNÁNDEZ, I., 2002, “Conflicto en el centro escolar” Anexos, Madrid, Los libros de la catarata.

GARDNER, H., 1995, “Inteligencias múltiples”, Barcelona, Paidós.

ISEI-IVEI, Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa, 2004, “La convivencia en los centros de secundaria. Un estudio de casos”, Bilbao, Publica el Departamento de Educación del Gobierno Vasco.

MORENO, I., 2007, “El modelo de alumno ayudante como una estrategia de intervención”, TIMONEL Revista Digital. Cádiz.

ORTEGA, R. y DEL REY, R., 2003, “La violencia escolar. Estrategias de prevención”, Barcelona, Graó.

ORTEGA, R. y DEL REY, R., 2004, “Construir la convivencia”, Barcelona, Edebe.

SEGURA, M., 2005, “Enseñar a convivir no es tan difícil”, Bilbao, Desclée de Brouwer.

TORREGO, J.C. (coord), 2000, “Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores”, Madrid, Narcea.

TORREGO, JC., FUNES, S., MORENO, JM., 2006, “La mediación de conflictos en centros educativos”, Madrid, Librería UNED.

TORREGO, JC. (coord), 2006, “Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos”, Barcelona, Graó.

TORRES, A. (coord.), 2002, “Mejorando la convivencia en centros”, Murcia, Servicio de Ordenación Administrativa y Publicaciones.

Vídeo de la Facultad de la UNED, “Mediación de conflictos en centros educativos”, Juan Carlos Torrego, Silvia Funes, Juan Manuel Moreno, con la colaboración del IES Pradolongo.

<http://iesrioduro.centros.educa.jcyl.es>

<http://convivenciawordpress.com>

<http://convivenciarioduro.blogspot.com/>

<http://portal.educ.ar/debates/eid/docenteshoy/mediacion-escolar/mediacion-escolar-una-estrategia-para-la-gestion-de-los-conflictos.php>

www.isei-ivei.net/cast/pub/convcast.pdf

6.-ANEXOS

ANEXO I: CUADERNO DE FORMACIÓN DEL ALUMNO AYUDANTE.





¿Qué significa ser alumno ayudante? ¿Qué cualidades me van a ayudar a serlo?

Lo primero de todo es tener ganas de colaborar y ayudar a los demás de forma desinteresada, pero también ...



Saber observar, tratar de ver más allá de lo que es evidente.



Ser respetuoso y discreto.



Ser capaz de ponerse en la piel del otro (empatía).



Saber escuchar al compañero y mostrar interés por lo que dice.



Poder expresar lo que uno piensa sin ofender a los demás (asertividad).



Tener capacidad para analizar los conflictos y ayudar a resolverlos.

"Si los hombres han nacido con dos ojos, dos orejas y una sola lengua es porque se debe escuchar y mirar dos veces antes de hablar". Madame de Sévigné



1- LA OBSERVACIÓN

¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA OBSERVAR CORRECTAMENTE?



1. Presta ATENCIÓN
Mantente en estado de alerta y muestra disposición para percibir todo lo que sucede a tu alrededor.
2. SIENTE los estímulos (mira, escucha, toca, olfatea ...).
Ten cuidado, los órganos de los sentidos tienen limitaciones y pueden distorsionar la realidad.
3. RELACIONA lo que estás sintiendo con algo que te haya pasado anteriormente. Como dice el refrán: "la experiencia es un grado".
4. REFLEXIONA y saca tus propias hipótesis y teorías sobre lo que has percibido.



2- LA DISCRECIÓN

Saber relacionarnos inteligentemente con los demás. Esto supone grandes dosis de sensatez y tener siempre en cuenta los derechos de las personas.



DERECHO AL RESPETO



DERECHO A LA INTIMIDAD

DERECHO A LA IMAGEN PERSONAL

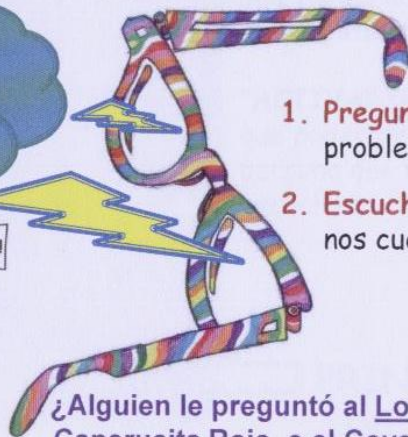


3- LA EMPATÍA

La EMPATÍA es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona.

Sería como ver a través de sus propias gafas para poder conocer sus puntos de vista y comprender mejor sus necesidades, sentimientos y problemas.

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA SER EMPÁTICOS?



1. **Preguntar** a los compañeros por sus problemas y sentimientos.
2. **Escuchar** convenientemente lo que nos cuentan.

¿Alguien le preguntó al Lobo de Caperucita Roja, o al Coyote de Correcaminos, por su versión de los hechos?





4- ESCUCHA ACTIVA



Tratar de comprender a los compañeros que tienen un problema, prestándoles la debida atención.

"ACTIVA" significa que nosotros tenemos que poner de nuestra parte para que la persona que nos cuenta algo se sienta escuchada.

← PRINCIPALES MÉTODOS DE ESCUCHA ACTIVA



5- ASERTIVIDAD

Es la capacidad de expresar lo que uno siente, piensa o cree sin ofender a los demás.

Cuando tienes un problema, ¿de qué forma actúas?



AGRESIVA
Yo gano,
tú pierdes



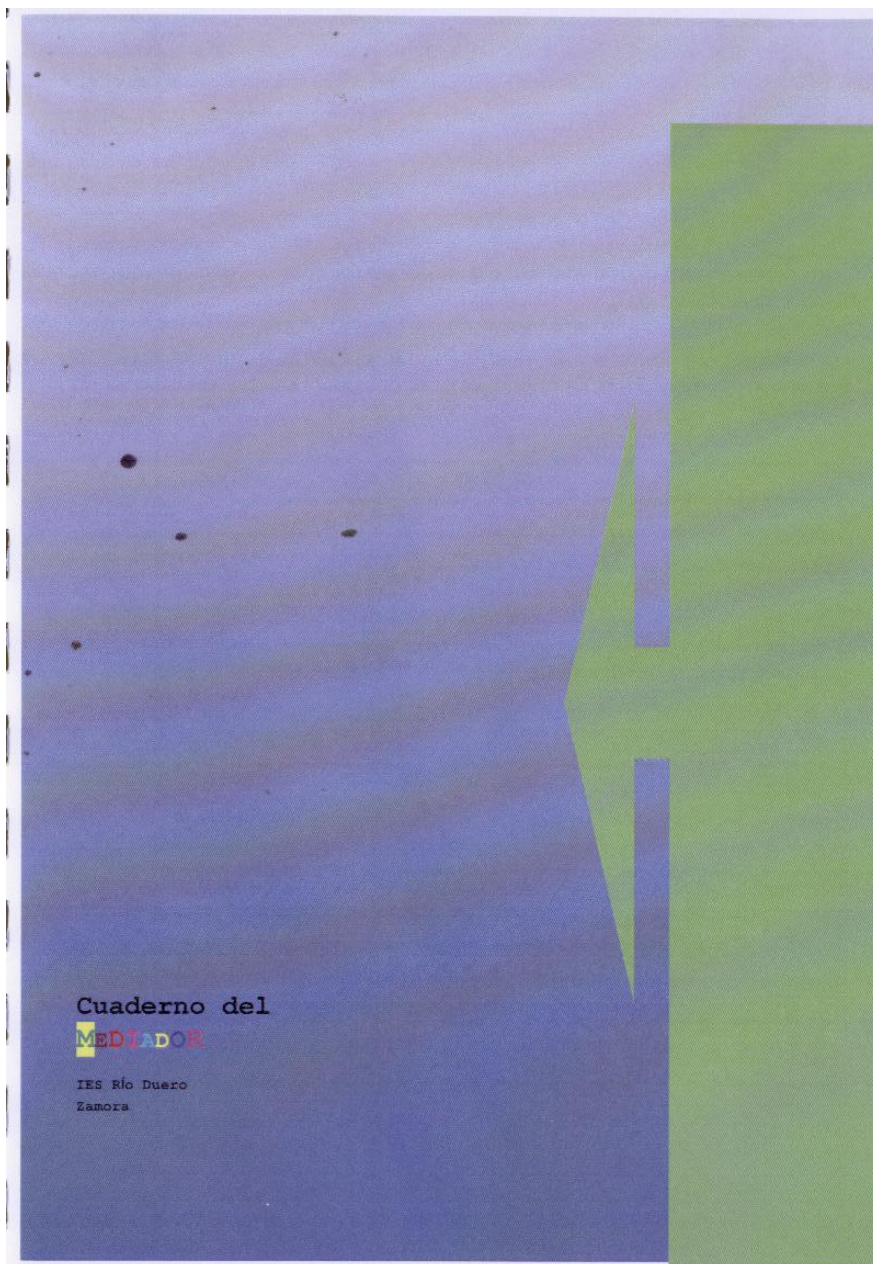
ASERTIVA
Busca soluciones



PASIVA
No me enfrento,
me tapo los ojos



ANEXO II: CUADERNO DEL MEDIADOR





Este Cuaderno del Mediador es una guía creada para que en todo momento sepas que pasos seguir en un proceso de mediación.

Debes tener en cuenta que el conflicto no es necesariamente algo negativo, en muchas ocasiones es fruto de la diferencia de opiniones, deseos e intereses de las personas y si es afrontado de forma positiva permite la evolución y buen desarrollo de las personas.

Debemos recurrir al diálogo, puesta en común y búsqueda de métodos pacíficos para la resolución de conflictos. Es importante conocer las razones del conflicto y crear mecanismos para regularlos pacíficamente.

Como mediador debes estar preparado para intervenir de manera imparcial y ayudar a los implicados a llegar a un acuerdo satisfactorio y este cuaderno y la formación recibida te habilitan para ello.

Confío en que este cuaderno sea un instrumento de aprendizaje que te permita responder con inteligencia, ecuanimidad y ánimo dialogante a las posibles situaciones conflictivas que surjan.

Teresa Sánchez de Arriba
Coordinadora de Convivencia I.E.S. Río Duero



MEDIACIÓN

Aspectos que los mediadores debes tener en cuenta a lo largo de cada fase:

Presentación y reglas de juego:

- Os presentáis y pedís a las partes que se presenten
- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación
- Decidís quien empezará a contar su problema

Cuéntame

- Pedís a cada uno que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones. Uno de vosotros debe controlar los tiempos de exposición de cada parte, el otro debe ir tomando notas para:
 1. Identificar los puntos centrales del problema
 2. Ver en que coinciden
 3. Registrar lo que percibe cada uno, lo que siente hacia al otro
 4. Ambos debéis escuchar con atención a las dos partes

Aclarar el problema

- Hacer preguntas para que todo quede bien claro
- Separar los temas más importantes, intentar resumir ambas posturas
- Cada uno cree hasta este momento que tiene razón, es importante que con tus preguntas se den cuenta de que hay que escuchar y ponerse en el lugar del otro. Que vean "las dos caras de la moneda"

Proponer Soluciones

- Debéis preguntar a cada uno que solución propone, cuales serían las vías para solucionar el conflicto y **discutirlas**.
- Si el problema es muy complejo debéis ir por partes intentando llegar a acuerdos sencillos para ir avanzando después.
- No admitís soluciones que no sean realistas.

Llegar a un Acuerdo

- Cuando se decida que opción es posible o la que más satisface a ambos, debéis redactar el acuerdo, que es como un contrato que las dos partes se comprometen a cumplir, y lo firman. Es muy importante que den su consentimiento
- Concretar lo más posible y poner fechas límite, es conveniente revisar siempre los acuerdos, decidid la fecha en que vais a revisarlos y la escribís en el documento.



ERRORES COMUNES. "LO QUE NO SE DEBE HACER"

Practica la escucha activa y deja que los dos se expresen a su modo

Preguntar demasiados "porqués"

En lugar de "¿Por qué le insultaste?", dile mejor "Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que el dijera que le habías insultado.."

Discutir con una de las partes

No pongas malas caras ni te opongas nunca a lo que diga cada una de las partes

Emitir juicios

No digas "uno de vosotros esta mintiendo" o "eso son tonterías", en lugar de eso emplea frases como "esta claro que vuestros puntos de vista son diferentes" "eso no es importante en este momento", etc

Dar consejos

Deja que las partes se expresen y ayuda a que lleguen a conclusiones pero no aconsejes

Amenazar a las partes

No digas "si no resolvéis esto tendréis que acudir a Jefatura", por el contrario animarles en todo momento a seguir con la vía de la mediación.

Forzar la reconciliación

La reconciliación llegará sola si ambas partes están de acuerdo, no fuerces nada. No pidas que sean amigos otra vez, que pidan disculpas o que se den la mano. No fuerces estas situaciones.

Imponer la mediación

En caso de que observes que la mediación no avanza debéis interrumpirla, también en el caso de que no respeten las reglas. Si es así agradecer el esfuerzo que han hecho, respetar sus sentimientos de no querer continuar e informarles que pueden retomar la mediación de nuevo en el momento en que se sientan preparados.

RECUERDA ANTES DE LA MEDIACIÓN

- EXPLICA EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN A LOS MEDIADOS Y LAS REGLAS BÁSICAS.
- RECUERDA QUE, EN TODO CASO, LOS IMPLICADOS DEBEN QUERER QUE TU MEDIES
- DA LA BIENVENIDA A LOS PARTICIPANTES E INVÍTALOS A PRESENTARSE
- INFORMA SOBRE LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDE ALCANZAR
- PIDE QUE SE RESPETEN LOS TURNOS DE INTERVENCIÓN
- PIDE QUE SE EVITEN LAS OFENSAS PERSONALES
- SE DEBE LLEGAR AL ACUERDO SOBRE QUE SE DIRÁ Y QUE SE MANTENDRÁ EN SECRETO.

INFORME DE PREMEDIACIÓN

⊙ 01 ¿Dónde, cómo y cuando sucedió el conflicto?

⊙ 02 ¿Qué relación tienen las partes en conflicto?

⊙ 03 ¿Qué sentimientos les produce el conflicto?

⊙ 04 ¿Qué demandan, qué piden, con que se darían por satisfechos?

Mediador/es:

Mediados:

¿Qué ha pasado?

¿Viene de antes o ha surgido ahora?


¿Hay alguien más involucrado?


¿Queréis hablar con algún mediador o mediadora en especial?


Firmas


REGLAS DE TODA MEDIACIÓN


Es necesario que los mediadores lean las siguientes reglas a los mediados que deben acatar antes de comenzar la mediación

-  Primera:
¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (Espera alguna respuesta de ambos)

-  Segunda:
¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?
(Espera algún tipo de respuesta de ambos)

-  Tercera:
¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (Espera algún tipo de respuesta de ambos)

-  Cuarta:
¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? (Espera algún tipo de respuesta de ambos)

-  Quinta:
Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno?
(Espera algún tipo de respuesta de ambos)

SESION DE MEDIACION

Problemas a Solucionar:

- ★
- ★
- ★
- ★
- ★

Posibles Soluciones

- ★
- ★
- ★
- ★
- ★



COMPROMISOS

PARTE 1

PARTE 2

Incidencias:

COMPROMISOS (revisión de la mediación)

PARTE 1

PARTE 2

Incidencias:



HOJA DE OBSERVACIÓN DE UN CONFLICTO Y SU MEDIACIÓN

- ¿Quiénes son los protagonistas?

- ¿Qué relación hay entre ellos?

- ¿Intervienen terceras personas? ¿Qué relación tienen?

- ¿Cómo se siente cada uno?

- ¿Cuánto tiempo hace que surgió el conflicto?

- ¿Qué ha hecho que el conflicto estalle?

- ¿Qué ha pasado antes?

- ¿Qué propones para solucionarlo?

- ¿A qué solución han llegado las partes y cómo lo han hecho?



AUTOEVALUACIÓN

COMO MEDIADOR, YO:

He sido riguroso en el proceso:

He mostrado amabilidad y respeto:

He procurado que cada parte se ponga en el lugar del otro:

He procurado que se pusieran de acuerdo:

He animado a cooperar:

Me he asegurado de que los acuerdos sean justos para ambos:

He promovido la revisión y el seguimiento de los acuerdos:

Me he sentido seguro:

Necesitaría mejorar en:



REVISION DEL CONFLICTO

→¿Cuánto tiempo ha pasado desde que fuisteis mediados?

→¿Continúa vuestro problema?

→¿Ha surgido algún otro problema entre vosotros?

→¿Has cumplido tus compromisos? ¿Todos?

→¿Cuál es ahora la relación entre vosotros ?

→¿Cómo ha ido la entrevista de revisión?

→¿Crees que es necesaria una más?

FIRMAS

Mediadores

Mediados

ANEXO III: DÍPTICOS Y CARTELES.



El conflicto no es necesariamente algo negativo, la mayor parte de las veces es fruto de la diferencia de opiniones, deseos e intereses y si es afrontado de forma positiva permite la evolución y buen desarrollo de las personas.

IES Río Dueros
 Avd. Obispo Acuña, 6
 49017 Zamora
 iesrioduero@hotmail.com



¿Te gustaría ayudar a tus compañeros a resolver sus conflictos?

Mediadores

I.E.S Río Duero
 Zamora

fases de una mediación

Cuentame...




Analizar el problema

I.E.S Río Duero
 Zamora

fases de una mediación

Proponer



Llegar a acuerdos



funciones



detectar



escuchar

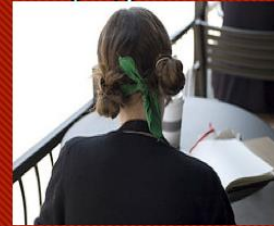


ayudar...

Los alumnos ayudantes asisten a sus compañeros en situaciones de desigualdad, maltrato o indefensión



alumnos ayudantes



**I.E.S
RIO DUERO**

Obispo Acuña, 6
49017. Zamora
tfnº 980525501
lesrioduro@hotmail.com

¿QUE HACEN?



- COLABORAN EN LA INTEGRACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS EN EL AULA Y EN EL CENTRO
- *Atienden, escuchan y apoyan a los compañeros que tienen preocupaciones, dudas, problemas,...*
- *Cooperan con sus compañeros en la realización de actividades.*
- APORTAN SU CAPACIDAD CREATIVA PARA RESOLVER CONFLICTOS Y AYUDAR A SUS COMPAÑEROS.
- *Intervienen aportando acuerdos entre las partes en un conflicto, sin aportar juicios de valor.*
- PIDE AYUDA A LOS PROFESORES PARA LAS SITUACIONES QUE NO SEPA RESOLVER POR SÍ MISMO.