

I.E.S. PRADOLONGO

(Madrid)

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la convivencia en el centro se está orientando cada vez más hacia la promoción de la participación y el establecimiento de compromisos, dadas las limitaciones que han mostrado las medidas adoptadas tradicionalmente, más de carácter administrativo, que incluyen la utilización de un código ajustado a una serie precisa de correcciones. Éstas, sin embargo, han dejado clara su incapacidad de promover cambios de actitudes o de conductas en los alumnos. Por este motivo, los profesores y los equipos directivos han optado por medidas innovadoras que intenten paliar estos déficits y que enriquezcan y complementen al sistema disciplinario tradicional.

Paralelamente a estas nuevas necesidades que se han puesto en evidencia, dos hechos relevantes han hecho más candente el problema. En primer lugar, la obligatoriedad de la enseñanza secundaria ha dado lugar a una afluencia mayor de alumnos que incluía a quienes con anterioridad abandonaban el sistema educativo, debido a sus dificultades para adaptarse al mismo, a su falta de motivación o a que tenían otros intereses. Por otro lado, ha habido un cambio en los valores sociales, que se han reflejado con claridad en la escuela. En la sociedad actual lo meramente punitivo no está “bien visto”, - aunque aún se mantenga como estrategia para contrarrestar la indisciplina -, y en cambio, se tiende a actuaciones que promuevan la participación, la implicación, la solidaridad, la cooperación, etc. En definitiva, se busca la convivencia democrática, compartida por todos los miembros de la comunidad educativa y no impuesta coactivamente “desde arriba”.

En la gestión de la convivencia, los centros han tenido problemas para resolver sus conflictos debido a las características mismas de la organización escolar, que históricamente estuvieron muy centradas en la transmisión de conocimientos más que en la atención a las necesidades de sus miembros, o de la dimensión interaccional, de la red social que la conforma.

En este sentido, las nuevas propuestas de resolución de conflictos de las escuelas – conflictos a menudo identificados simplemente como problemas de disciplina - incorporan claves que favorecen el (auto)control o (auto)regulación y el (auto) respeto

como máximas del individuo en sociedad. La educación entre iguales y sus diferentes modelos de desarrollo contribuyen a que los alumnos asuman responsabilidades en la toma de decisiones sobre sus dilemas y conflictos personales, y así ejercitar la disciplina y el respeto que la escuela propugna.

Los sistemas de ayuda entre iguales y de mediación entre pares abogan por una implicación directa en la solución de los conflictos por parte del alumnado involucrado en el conflicto. Esto sólo se puede llevar a cabo si la escuela está interesada en formar a su alumnado en la filosofía y las estrategias de la negociación de los conflictos, en donde subyacen los valores democráticos de participación activa en el centro y de corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa.

Los dos modelos que vamos a describir son el del alumno ayudante y el del mediador escolar. Para quienes por primera vez tienen referencias de estas estrategias, es necesario comentar que los sistemas de resolución de conflictos surgen como alternativa a los métodos tradicionales de resolución de disputas por medio de las instituciones jurídicas, cercanos a los movimientos pacifistas. Se trata de aplicar la diplomacia en la vida cotidiana o privada.

Como derivación de este movimiento que promueve la autonomía y la participación en la resolución de los problemas, aparecen otras figuras de mediación, entendidas en un sentido más amplio, es decir, que no sólo actúan en caso de conflicto, sino que están activas en el interior de grupos donde es difícil la intervención de personas ajenas al mismo y que necesitan de quienes medien entre el sistema (en este caso educativo) y sus integrantes, y que tienen un gran potencial, dada la transformación que suponen (ejemplo de esta situación, por ejemplo, son los grupos de auto-ayuda). La figura del alumno ayudante comparte muchas funciones y características con la mediación, pero su intervención es más global, ya que igual son facilitadores, que acompañantes, que intermediarios.

Estos métodos contribuyen a la mejora del clima de centro, dado que pueden atender a demandas personales y a la vez facilitan las relaciones en los grupos, por las actitudes prosociales que promueven. También hay que tener en cuenta el clima moral y los valores en los que se sustentan estos modelos, ya que no son tanto valores a conseguir moralizando sino por medio del desarrollo de la moral autónoma y la puesta en práctica de dicha moral.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS MODELOS

El planteamiento fundamental es el de desarrollar en las escuelas una serie de mecanismos simultáneos al de los métodos tradicionales empleados para resolver conflictos. Pero otro de los objetivos es, a la vez, proporcionarle un mayor grado de responsabilidad y de participación a los alumnos en la gestión de la convivencia del centro. Los dos modelos de intervención, que denominamos “Ayuda entre pares” y “Mediación en conflictos”, nacen de la corriente de resolución de conflictos alternativo al sistema tradicional, y requieren tanto de una formación específica, como de una organización escolar que los apoye y sustente para que se desenvuelvan de manera satisfactoria. Estos métodos tienen su eje central en dotar a los alumnos de habilidades prosociales para que las pongan en práctica en sus interacciones y de entrenarles en estrategias de comunicación (como la escucha activa y la asertividad) lo que les facilita poder ayudar a los alumnos que se hallen en situación de conflicto.

La figura del alumno ayudante se basa en promover el proceso natural de responsabilidad hacia los otros, en el desarrollo de la empatía y el apoyo emocional que los chicos y chicas muestran naturalmente en sus interacciones cotidianas. La mediación en los conflictos se sustenta en la ventaja de resolver las disputas interpersonales por parte de los propios implicados, aunque ayudados por una tercera persona, el mediador, que guía el proceso para llegar a acuerdos que satisfagan a las partes. Ambos modelos son complementarios, pero tienen matices específicos que es necesario aclarar.

El modelo de ayuda entre pares trata de crear un grupo de alumnos que, tras recibir una formación en técnicas de **escucha activa** y desarrollo de la **empatía** y **resolución de problemas**, ayuda a sus compañeros que puedan hallarse en situación de **indefensión, confusión, dificultades académicas o de adaptación a las rutinas escolares, con problemas personales, familiares, culturales o con dificultades de relación con sus iguales**. Es una propuesta multidimensional que incluye tanto actividades de grupo clase como intervenciones estrictamente individuales. También puede impulsar acciones que tengan por objeto conseguir una mayor cohesión del grupo y la orientación general de las actividades, como el caso de los juegos en los recreos, las extraescolares o cualquier propuesta que surja desde los propios alumnos.

Este sistema se construye a partir de los grupos clase, introduciendo el papel del “alumno ayudante” dentro de la organización del aula, a quien se le asignan una serie de tareas específicas de forma cotidiana, como por ejemplo sentarse cerca de o con un

compañero aislado o rechazado por la mayoría del grupo con el propósito de facilitarle el ingreso en un círculo de amistades, o interesarse por la disputa que puedan sostener sus compañeros con el ánimo de ayudarles o de servir de intermediario para encontrar una solución. A diferencia del delegado de curso, esta figura no está regulada por los Reglamentos Orgánicos de Centro y no actúa como representante oficial del grupo, sino que sus intervenciones son actos estrictamente voluntarios cuyo propósito es la mejora en la calidad de las relaciones. Las actuaciones del alumno-ayudante no se orientan a la defensa de intereses, sino al **acompañamiento** de aquellos alumnos que lo necesiten, aunque en algún momento pueda defender a un alumno en situación de riesgo o de indefensión. No actúa en representación de los intereses del sistema escolar *per se*, sino de las necesidades de diferentes personas. Tampoco representa a sus iguales ante el sistema, ni al sistema ante sus compañeros.

La mediación escolar trata de crear un grupo de miembros de la comunidad educativa que medie en situaciones de conflictos entre las partes. Estas figuras, en nuestro caso, pueden ser tanto profesores como alumnos, padres/madres y personal no docente, pero en otras experiencias ha tenido bastante éxito la mediación entre iguales, es decir, que sólo los alumnos son mediadores. Creemos de interés conocer cuáles son las características de cada uno de ellos, de manera de poder comparar ambos sistemas.

El modelo en el que participan activamente todas las figuras implicadas en la comunidad educativa es el de mayor implicación de todos en la resolución de los problemas que se dan en las escuelas, puesto que las decisiones son más compartidas y se homogeneiza el poder. Los mediadores actúan a petición de las partes cuando se produce el conflicto, por lo que su intervención es más acotada, específica y concreta. De esta manera, el ámbito de aplicación de su tarea no es tanto el aula, sino el centro en su conjunto.

Mediadores y alumnos ayudantes se erigen en figuras dentro de la comunidad educativa que sirven para impulsar una filosofía de diálogo y negociación de los conflictos. Estos dos modelos exigen una planificación cuidadosa, además de la participación de un sector amplio de la comunidad escolar. Son innovadores en tanto que rompen los esquemas clásicos de intervención en las escuelas ante los problemas de disciplina y convivencia, basados sobre todo en el ejercicio de la autoridad y del mantenimiento del orden y la disciplina.

Sin embargo, es de especial interés indagar en las situaciones en las que *ambos modelos* pueden y deben ponerse en marcha. Estos nuevos modelos no pretenden

sustituir los sistemas administrativos de solventar los problemas dentro de la escuela, sino complementarlos y enriquecerlos, atendiendo a problemas de los alumnos que el profesorado no puede alcanzar. Al mismo tiempo, busca introducir en la comunidad educativa una filosofía que guíe hacia una resolución consensuada entre las partes y que cree un clima socio-emocional que fomente soluciones empáticas y asumidas por los propios alumnos o miembros de la comunidad implicados en un conflicto, en las que puedan ser satisfechas sus necesidades, y que las soluciones no sean impuestas por imperativo del principio de autoridad.

Otra de las cualidades de estos modelos, y especialmente el de la mediación, es que los conflictos se abordan desde sus orígenes y a lo largo de su desarrollo, y es posible profundizar e introducirse en las motivaciones e incidentes previos, emociones implicadas, y no quedarse en la valoración del acontecimiento desencadenante, que está en la superficie del problema y es lo más “visible” del conflicto.

3. PERFIL Y FUNCIONES DE LOS ALUMNOS PARTICIPANTES

Los alumnos ayudantes son elegidos por sus propios compañeros luego de un proceso de selección, y esta actividad está incluida en el Plan de Acción Tutorial, con la implicación directa de los tutores y de los profesores encargados de realizar esta tarea.

Los alumnos se ofrecen voluntariamente para formarse y ejercer a posteriori como mediadores. Entre todos los que deciden voluntariamente ser mediadores conformarán un equipo, y los distintos agentes de la comunidad educativa pueden solicitar o derivar a mediación cualquier conflicto que surja en el ámbito escolar. Luego serán las partes implicadas en el conflicto las que deberán escoger y/o aceptar a quienes realizarán la mediación entre la oferta de alumnos disponibles que tengan la formación adecuada.

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
- Inspira confianza, para poder contarle los problemas personales.	- Inspira confianza, para poder contarle los problemas personales.
- Lidera las actividades.	- Interviene cuando le convocan.
-Sabe y quiere escuchar	-Sabe y quiere escuchar
-Posee criterio propio ante los problemas (autonomía moral).	- La imparcialidad es uno de los valores más importantes del mediador.

- Sabe relacionarse con los demás.	- Sabe relacionarse con los demás y armonizar sus intereses.
- Tiene capacidad para recibir críticas.	Tiene capacidad para recibir críticas.
- Está dispuesto y motivado para resolver conflictos y además sabe cómo resolverlos.	- Está dispuesto y motivado para resolver conflictos y además sabe cómo resolverlos.

3.1. PERFIL DE LOS AGENTES

A estos alumnos también es necesario darles las pautas necesarias para que sepan los límites de su intervención y cuándo y cómo derivar determinados casos cuando exceden a sus posibilidades. Por esta razón es esencial que exista un grupo de profesores que supervise el desarrollo del programa.

Algunas de las cualidades que se deben promover en estos alumnos son la confidencialidad, el respeto al otro, la voluntariedad, la creatividad, la capacidad para comprender diferentes puntos de vista, la empatía y, sobre todo, la capacidad de escuchar.

3.2. LAS FUNCIONES DE LOS AGENTES

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
Ayuda a sus compañeros cuando alguien se mete con ellos o necesitan que les escuchen. No les aconseja sino que les escucha	Ayuda a sus compañeros cuando tienen un problema interpersonal o de disciplina No les aconseja sino que les escucha y trata de consensuar sus necesidades, intereses, etc.
Participa en el equipo de alumnos ayudantes	Participa en las actividades del equipo de mediación
Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase.	Interviene cuando le convocan para resolver un conflicto..
Puede ayudar a otro compañero cuando tenga alguna dificultad con un profesor siendo intermediario	Promueve la mediación cuando surge un conflicto y media cuando se lo solicitan.
Puede ayudar a otros compañeros en la organización de grupos de apoyo en tareas académicas (deberes) o como alumno ayudante en alguna materia en la que se considere capaz.	
Acompaña y ampara a los nuevos alumnos en el grupo clase.	
Ayuda a alumnos que estén tristes o decaídos, con ansiedad, con algún problema personal o cultural y que necesiten que alguien les escuche o les preste un poco de atención.	Ayuda cuando los alumnos tienen un conflicto promoviendo la mediación y mediando.
Se le prepara para la resolución de problemas.	Se le entrena en las distintas fases de la mediación.

Aunque el perfil exige que sean alumnos reconocidos y valorados por sus propios compañeros, éstos pueden ser elegidos atendiendo a rasgos personales muy dispares. *No* se intenta seleccionarles entre los de “alumnos buenos”, creando una especie de jerarquía entre los alumnos, sino de **favorecer la competencia social y las habilidades de comunicación y empatía en el conjunto del alumnado**; por lo tanto, se ha de dar oportunidad al *mayor número de alumnos* posible para que ejerzan estas funciones en el transcurso de su estancia en la Secundaria obligatoria. Por este motivo se establecen dos turnos de alumnos ayudantes por curso.

Las demandas del servicio de un mediador son más puntuales, es decir sólo interviene cuando surge un caso de mediación para el que “le toca” o cuando es escogido como mediador o hay reuniones o actividades del equipo de mediación. De esta manera, el alumno está “en funciones” o “de turno” en tanto y en cuanto no exprese su deseo de interrumpir o finalizar su rol de mediador. En cuanto a las funciones de los alumnos mediadores, están más acotadas a la resolución de conflictos, aunque indirectamente favorecen sus competencias sociales. Es conveniente que se forme a los mediadores y que éstos se reciclen anualmente, para que se renueven y actualicen los equipos.

3.3. FASES DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La formación es un ingrediente principal y necesario para la creación de un sentimiento de equipo y para el entrenamiento de los ayudantes y de los mediadores en las funciones que les son encomendadas. Además la formación tiene un valor personal para el alumno, en tanto que le hace reflexionar sobre las estrategias de resolución más adecuadas para tratar los conflictos entre compañeros, al mismo tiempo que le dota de capacidades que posteriormente será capaz de utilizar en cualquier contexto. Las herramientas con las que trabaja son la escucha activa, la capacidad de observar el lenguaje verbal y no verbal, el parafraseo, el reflejo de sentimientos... además de estar respaldado por una guía de análisis de los distintos conflictos. Como son tantos los elementos que comparten estos sistemas de ayuda y de resolución de conflictos, veremos un cuadro comparativo de las fases de resolución de problemas centrados en ambas figuras.

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
	Pre-mediación. Se evalúa si las partes están dispuestas a ir a la mediación.
Identificar el problema	Aclarar el problema
Generar propuestas	Generar propuestas
Evaluar las distintas propuestas	Evaluar las distintas propuestas
Escoger la mejor opción	Escoger la mejor opción
	Consensuar las opciones de ambas partes
Acordar una solución	Acordar una solución negociada para ambas partes.
Planificar. Primeros pasos	
Acordar un seguimiento del problema	Acordar un seguimiento del problema

Existe otra estrategia, de complejidad superior a la fórmula clásica de resolución de problemas, que a menudo es utilizada de forma espontánea: es lo que denominamos las “mediaciones informales”. Estas se ponen en marcha cuando se interviene en casos de conflictos habituales entre compañeros, como en el caso de riñas, quejas de unos hacia otros, después de alguna pelea, etc. A menudo los alumnos ayudantes, aunque no se les entrena como mediadores, acaban realizando mediaciones informales cuando busca hallar una solución a un determinado conflicto en el que él puede jugar un papel importante.

4. CONCLUSIONES

Para poder valorar con más precisión el impacto de todo el programa en la cultura del centro habremos de esperar a largo plazo a poder medir la influencia de la formación y el funcionamiento de estos programas, pero el ejercicio del rol de alumno ayudante *mejora la autoestima del alumno y la valoración que le otorgan los demás compañeros*. Representa asimismo una vertiente positiva de las relaciones, con la aparición de los alumnos ayudantes y, evidentemente, crea un modelo altruista donde se valora la mejora de los demás como mejora de uno mismo. Este programa ha sido utilizado para intervenir en situaciones de malos tratos entre iguales tanto en Italia como en Gran Bretaña (Menesini, 2000 y Cowie y Wallace, 2000). Además, ha sido empleado para mejorar la acogida de nuevos alumnos en el aula o centro, la presentación de actividades a sus compañeros, la llamada a los alumnos que faltan a la escuela, el amparo en casos de desconsuelo, etc.

No obstante, es evidente la dificultad de penetrar en el tejido social de un sistema con este formato, y que obtenga de forma espontánea reconocimiento social entre el alumnado.

En cuanto al programa de mediación, lleva más de dos años en la Comunidad de Madrid, pero aún resultan insuficientes los casos de resolución de conflictos cotidianos de convivencia en los que se solicita la intervención de los mediadores por parte de los propios alumnos o derivado por los profesores.

En cualquier caso, no debe valorarse sólo por las mediaciones que se lleven a cabo, sino porque en el centro existan estrategias para canalizar los conflictos, lo evita que se enquisten, y con éstas se producen efectos positivos en el clima de centro, porque estos servicio actúa como válvula de escape, y por lo tanto quita tensión, al saber los miembros de la comunidad educativa que si aparece un conflicto hay formas para canalizarlo.

Por otro lado, también crea conciencia de grupo, porque se sabe que si existen diferencias es posible comunicarlas, y habrá un marco de contención que será receptivo a las necesidades de los miembros del grupo e incluso se verá de qué forma satisfacerlas.

En todo caso, estos tipos de procesos de innovación cultural y educativa chocan inevitablemente con la tradición académica de la propia institución escolar. El sistema educativo no sólo enseña temas curriculares, sino que educa para la vida, forma personas y pone en cuestión actitudes y creencias del propio profesorado. Por lo tanto, estas innovaciones culturales y educativas requieren tiempos largos para su asunción y la generalización de su funcionamiento.

No cabe duda de que un mayor rodaje servirá para valorar las consecuencias, las ventajas e inconvenientes en cada contexto concreto de estas estrategias para mejorar la convivencia en el centro, de forma que se delegue en mayor medida en los alumnos la manera de resolver sus problemas y atender a sus necesidades, con un alto grado de autonomía y promoviendo la cooperación.

BIBLIOGRAFÍA

- Cornelius, H y Faire, S (1989):** *Tu ganas, yo gano*. Madrid. Ed Gaia
- Cowie, H. Y Wallace, P.(2000):** *Peer support in action*. London, Sage Publication.
- Crary, E (1994):** *Crecer sin peleas*. Barcelona. Ed Integral.
- Girard, K y Koch, S (1997):** *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires. Granica.
- Menesini, E. (2000):** *Bullismo che fare?*, Firenze, Giunti.
- Torrego, J. C. y otros. (2000):** *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Madrid: Narcea

Autores: Isabel Fernández García y Silvina Funes Lapponi