



Jornades de Foment de la Investigació

**EL ALUMNO-
AMIGO: UN SIS-
TEMA DE AYUDA
ENTRE IGUALES**

Autora: ARRÓ ROBERT, Montserrat
Tutora: VILLANUEVA BADENES, Lidón
Supervisor: TRAVER MARTI, Joan Andrés

1.1. INTRODUCCIÓN

El proyecto “El sistema de ayuda entre iguales” (Fernández, 2002) como medio para mejorar la convivencia del centro es una forma de mediación informal, que debido a las características peculiares de nuestro centro puede ser de gran eficacia para disminuir los conflictos entre los alumnos y con ello reducir el desmesurado número de casos en los que la aplicación del R.R.I. nos lleva a tomar medidas disciplinarias tajantes pero poco formativas.

El desarrollo y puesta en marcha de dicho proyecto se inicia a partir del estudio de las bases teóricas sobre los conflictos en centros escolares y del análisis de experiencias en mediación formal en institutos de secundaria. No se han encontrado programas desarrollados en mediación informal, y en particular, que hagan referencia a proyectos sobre el “sistema de ayuda entre iguales”.

El proyecto alumno-amigo se ha desarrollado en cuatro fases: en primer lugar se ha elaborado el proyecto describiendo todos los momentos y las actuaciones que han de llevarse a cabo; en segundo lugar, se ha implementado las fases correspondientes a la introducción e información del mismo a toda la comunidad educativa y la selección del grupo de alumnos amigos; en tercer lugar, se ha elaborado el programa de formación de alumnos amigos y se ha llevado a cabo dicho programa con objeto de entrenarles en sus funciones específicas; en cuarto lugar, se han publicado los nombres de los alumnos-amigos y se ha informado a la comunidad educativa el inicio de la puesta en marcha y, para finalizar, se han realizado reuniones periódicas con los alumnos-amigos con el fin de analizar las incidencias y evaluar periódicamente su funcionamiento y sus resultados.

Como colofón de fondo, cabe destacar la aceptación que ha tenido dicho proyecto entre los miembros de la comunidad educativa, así como la colaboración del profesorado, del alumnado y del personal no docente.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El grupo de 2ESOB está formado por un 60% de alumnos que estudian el curso que por edad les corresponde. El resto son repetidores de los cuales dos alumnos podemos clasificarlos dentro del baremo de disruptivos o agresores psicológicos. Sus métodos son variados, recogen todo el abanico de conductas inapropiadas: no traen el material, hablan cuando el profesor explica, hacen comentarios o preguntas absurdas, muestran expresiones desmesuradas de aburrimiento, falta de cooperación, mala educación, insolencia, desobediencia, impertinencia, etc.

A esta situación provocada por estos dos alumnos y “paliada” mediante la aplicación del R.R.I. se suman otras situaciones grupales que no emergen de forma explícita, pero están latentes y en ocasiones se hacen visibles.

La primera que voy a relatar por ser la que más me inquieta y me preocupa es una situación de abuso psicológico – desconozco si hay agresiones físicas- de manual.

*Por un lado, tenemos a un grupo reducido de alumnos -4 o 5- que son los acosadores, con un líder negativo (Fernández, 1998) que se mantiene al margen y utiliza al resto del grupo como ejecutores. Son alumnos que no parecen agresivos, es decir, utilizan una **agresividad de tipo relacional o indirecta** (Villanueva, 2002) difícil de detectar, que provienen de familias estructuradas con un nivel económico superior a la media del centro, pero, si es cierto, que gozan de gran popularidad, sobre todo, alguno de ellos.*

*Por otro lado, tenemos a la **víctima bien integrada académicamente** (Villanueva, 2002) que posee el mejor expediente académico de la clase. Es un chico muy correcto y educado en el trato tanto con los profesores como con los compañeros, un poco tímido. Resumiendo, el típico chico que no cae bien y además tiene un handicap para este grupo, es rumano, o como dicen los agresores “inmigrante, que ha venido con patera”. Los focos de las agresiones verbales son de cariz puramente racista utilizando expresiones como “vete a tu país” “¿A qué has venido?” “Quitáis el trabajo a los de aquí”, etc.. y las agresiones psicológicas se cometen mediante burlas sobre su buen hacer o cuando comete algún error propio de todo aprendizaje.*

*Para terminar el triangulo equidistante, tenemos en el tercer vértice, al resto de la clase: los **espectadores** (Fernández, 1998) se mantienen fuera del foco de atención y mantienen “buenas relaciones” con el grupo agresor; entre ellos está el compañero de la víctima que le ofrece su amistad pero que también permanece fuera del foco de atención antes citado.*

La segunda situación hace referencia a un grupo de chicas que sin tener la estructura típica de situación de abuso si que manifiestan problemas relacionales, quizás, debido a que las situaciones de abuso entre las chicas son menos aparatosas.

*Sin embargo, podemos identificar a la víctima con todos los rasgos definitorios de **víctima-provocativa**, (Fernández, 1998) bajo rendimiento académico pero, con alta autoestima; a los **espectadores**, (Fernández, 1998) el resto de la clase que mantiene una actitud totalmente pasiva y, para finalizar, el **grupo agresor** (Fernández, 1998) tiene una característica digna de destacar, sus miembros varían completamente por lo que podríamos hablar de dos grupos agresores, aunque sus hostigamientos suelen ocurrir en momentos diferentes sin ninguna relación en el tiempo ni en el motivo.*

1.3. MARCO TEÓRICO

El sistema de ayuda entre iguales.

Con el incremento de los conflictos en las escuelas surge la necesidad de plantear medidas que palién las necesidades de resolución y tratamiento de estos mismos. Los nuevos enfoques centrados en resolución de conflictos y de dialogo son la base de los modelos de mediación escolar y de ayuda entre iguales. (Fernández, 2002)

Los sistemas de ayuda entre iguales son estrategias en las que los alumnos asisten a sus compañeros en situaciones de debilidad, maltrato e indefensión. Para ello se ha creado la figura del alumno mediador, que dependiendo de sus funciones se denominara de distinta forma:

- El alumno hermano mayor o alumno tutor es un alumno de un curso superior que ayuda a los recién llegados al instituto.
- Los ayudantes de recreo son alumnos de cursos superiores encargados de mediar en peleas y conflictos serios en los tiempos de ocio.
- El alumno consejero o alumno amigo (Fernández, 2002) es un alumno que actúa de oyente primero de cada una de las partes del conflicto y después mediante una reunión entre las dos partes del conflicto y siguiendo el proceso de mediación, antes citado, crea el clima para que las partes en conflicto puedan llegar a un acuerdo. En definitiva, representa un paso intermedio entre las agrupaciones informales de amistad y la cooperación formal.

Condiciones del alumno amigo:

- Requiere entrenamiento previo en técnicas de escucha activa, desarrollo de la empatía y resolución de problemas.
- Tiene carácter rotativo. No se trata de crear una jerarquía de alumnos especialmente dotados o competentes socialmente, sino de brindar la oportunidad de que todo alumno en el transcurso de su escolarización en secundaria pueda desarrollar sus capacidades empáticas y pro sociales en ayuda del resto de los compañeros.
- Asumen la función de Alumno amigo de forma totalmente voluntaria y altruista.
- Ayuda a los compañeros que pueden 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.
- Por parte del alumnado que requiere ayuda es un proceso totalmente voluntario en el que se garantiza la neutralidad y la confidencialidad.
- Podrán intervenir sin la necesidad de control del profesorado.

Objetivos de los sistemas de ayuda entre iguales:

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y búsqueda de soluciones en problemas interpersonales de ámbito escolar.
- Mejorar la convivencia en los centros educativos.
- Reducir los casos de maltrato entre el alumnado.
- Promover la toma de decisiones de los propios alumnos en la resolución de los conflictos y problemas de disciplina.
- Incrementar los valores de ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.

Tipos de sistemas de ayuda entre iguales:

- Agrupaciones de alumnos basadas en interacciones de amistad: especialmente adecuadas para alumnos de primaria. No requiere formación específica y se puede llevar a cabo de manera informal en diferentes situaciones escolares: recreos, aulas, pasillos, etc.
- Sistemas de apoyo que brindan orientación a compañeros con necesidad de comunicar su malestar personal: tras recibir formación específica y bajo la supervisión de un adulto, ofrecen apoyo a sus compañeros, escuchándoles y analizando juntos los conflictos.
- Mediadores escolares y sistema de resolución de conflictos: A través de los alumnos mediadores y siguiendo el proceso de mediación antes citado se tratan los conflictos interpersonales.

1.4. CONTEXTO

Ante la variedad de conflictos es necesario dotar al centro de un proyecto de ayuda entre iguales, de una estructura organizativa que no se quede en los aspectos burocráticos y formales que atenúe las distintas situaciones conflictivas que se puedan dar.

De esta necesidad se deriva el análisis de los factores que influyen negativamente en la convivencia del centro y la integración del proyecto en la organización del centro.

Factores que influyen negativamente en la convivencia del centro

- En toda realidad social donde conviven personas de diferentes etnias, culturas y nacionalidades, existen muchas posibilidades de que emerjan hechos poco cívicos y actitudes racistas.
- La falta de material escolar, tanto fungible como bibliográfico, para un desarrollo normal de las clases.
- La posibilidad de un alto riesgo de agresiones físicas o psíquicas derivadas de la falta de hábitos y recursos para la solución de conflictos mediante el dialogo.
- El absentismo escolar como consecuencia de que la educación no es una prioridad en muchas familias.
- La provisionalidad de las instalaciones y la escasez de espacios lúdicos.
- Las dificultades de muchas familias, debido a su escasa formación, para realizar un seguimiento y control de los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Un exceso de proteccionismo que conlleva no marcar los límites necesarios en toda actuación educativa.
- La falta de hábitos positivos de alimentación, higiene, limpieza y puntualidad, que pueden suponer un rechazo por el resto de los compañeros del aula.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivos generales

- Mejorar las relaciones personales entre los miembros de la comunidad educativa.
- Disminuir el nivel de conflictividad en el centro.
- Prevenir cualquier forma de violencia.
- Dotar a los alumnos de estrategias para resolver los conflictos interpersonales.
- Desarrollar las siguientes competencias sociales: empatía, asertividad, autocontrol, comunicación eficaz y negociación.
- Crear canales de comunicación.
- Concienciar a la comunidad.
- Reforzar los valores.

1.5.2. Objetivos específicos

- Movilizar a los espectadores.
- Reducir las agresiones en el patio, en la clase y en los pasillos.
- Dotar a los alumnos de estrategias positivas de resolución de conflictos.
- Descomponer a los grupos de agresores.
- Fomentar la aceptación de las víctimas.

1.6. TEMPORALIZACIÓN

Sesión	Fecha	Actividades
1	1-12-04	Planificación de la Temporalización
2	13-12-04	Informe al Equipo Directivo
3	22-12-04	Informe al Claustro y al Consejo Escolar
4	10-01-05	Carta informativa a los padres
5	10-01-05	Informe y cuestionario a los tutores de 3 ^o y 4 ^o de ESO
6	12-1-05	Informe y cuestionario a los tutores de 1 ^o y 2 ^o de ESO
7	20-01-05	Recogida de cuestionarios y análisis de datos
8	24-01-05	Formación del grupo de alumnos-amigos.
9	25-01-05	Curso formación de alumnos-amigos 1 ^a sesión
10	27-01-05	Curso formación de alumnos-amigos. 2 ^a sesión
11	28-01-05	Curso formación de alumnos-amigos. 3 ^a sesión
12	1-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 4 ^a sesión
13	3-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 5 ^a sesión
14	4-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 6 ^a sesión
9	8-02-05	Curso formación de alumnos-amigos 7 ^a sesión
10	10-01-05	Curso formación de alumnos-amigos. 8 ^a sesión
12	12-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 9 ^a sesión
14	14-01-05	Curso formación de alumnos-amigos. 10 ^a sesión
17	17-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 11 ^a sesión
18	18-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 12 ^a sesión
19	19-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 13 ^a sesión
15	21-02-05	Curso formación de alumnos-amigos. 14 ^a sesión
16	24-02-05	Inserción del equipo y programa en el centro

1.7. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

1.7.1. Difusión del programa

El responsable del proyecto llevará a cabo la difusión del programa siguiendo el siguiente proceso:

- Información al Equipo directivo, Claustro de profesores y Consejo Escolar: Una vez enterado y dada la conformidad, se procede a la inclusión en el orden del día del Claustro y del Consejo Escolar próximos con el fin de informar a todos los profesores y a los representantes de la comunidad educativa. En estas dos sesiones se repartirá un breve dossier sobre la mediación entre iguales en el que constará una descripción conceptual, el desarrollo de las fases y una temporalización del desarrollo del proyecto.

- Información a los tutores: El encargado del proyecto informará a los tutores del contenido del cuestionario y del desarrollo del programa. A continuación elaborará, conjuntamente con ellos, un calendario de información a las aulas basado en los horarios de tutoría, y la disponibilidad horaria de los profesores informadores: el Jefe del D.O., el profesor de P.T y la responsable del proyecto.
- Información a los alumnos. Se desarrollará una sesión de tutoría donde se informará del sistema de ayuda entre iguales, de la figura del alumno- amigo y se les proporcionará un tríptico informativo que se explicará detenidamente en clase. En dicho tríptico aparece un recortable que deberán depositar en el buzón que se ha colocado en conserjería para este fin, a todos los alumnos que deseen ser alumnos-amigos. Posteriormente, todos los alumnos del aula cumplimentarán el cuestionario, anteriormente citado, con el fin de detectar las situaciones de riesgo, los distintos perfiles de los componentes, la frecuencia y los lugares de riesgo.
- Información a los padres: Se mandará a todos los padres del centro una carta en la que se les informe del proyecto y de los beneficios que puede aportar a sus hijos/hijas.
- Campaña publicitaria: Antes de la fase informativa a los distintos miembros de la comunidad, se confeccionarán carteles con distintos eslóganes con el fin de despertar el interés de los alumnos, fomentar las ganas de participar como alumnos ayudantes y utilizar la mediación informal como un nuevo recurso para resolver los conflictos personales.
- Los alumnos-amigos: Una vez concluido el curso de formación, realizarán una exposición en cada una de las aulas del centro para informar detalladamente del programa y de su puesta en marcha. Con la conclusión de esta última fase, se da por finalizado el periodo de difusión y se inicia la intervención directa de los alumnos-amigos.

1.7.2. Espacios

El D.O., junto con el equipo directivo, se responsabilizará de habilitar espacios, de poner a disposición del equipo de mediadores los recursos necesarios para desarrollar sus funciones. En el caso que nos ocupa, se ha elegido un aula de tamaño reducido, en la planta baja cercana a la salida del patio, pero tranquila y poco ruidosa.

1.7.3. Responsable del programa

Montserrat Arró Robert, profesora tutora del centro con la supervisión y colaboración del Jefe del D.O., Juan Andrés Traver

1.7.4. Inserción del equipo en el centro

La inserción del programa en el centro implica la colaboración de todos los miembros y consta de las siguientes fases:

- Presentación y aceptación al D.O.
- Presentación y aceptación del Claustro, Equipo Directivo y Consejo Escolar.
- Inclusión en el Programación Anual del D.O. como un programa de intervención centrado en el alumnado e integrado en el Plan de Acción Tutorial.

- Inclusión en el P.E. C.
- Inclusión en la P.G.A. Ésta se realizara el curso próximo, puesto que la P.G.A. de este curso escolar está cerrada el 31 de octubre.
- Inclusión en la Memoria de final de curso como propuesta de mejora para el año escolar próximo.

1.8. PLAN DE FORMACIÓN: “EL ALUMNO-AMIGO”

Introducción

El “alumno-amigo” necesita una formación específica para alcanzar el éxito en su cometido. Esta formación requiere de una preparación basada en el desarrollo de habilidades sociales, resolución de conflictos y mediación.

Dado el cariz informal de la mediación utilizada en la ayuda entre iguales, en dicho plan de formación se hará más hincapié en la mejora de las habilidades sociales y de la resolución de conflictos que en la mediación formal.

En consecuencia, se propondrán a los alumnos actividades encaminadas a desarrollar la escucha activa, la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, la modulación de las emociones, la resistencia a la frustración, el fomento de la reflexión, así como prácticas de observación del lenguaje corporal, la fluidez, y la expresión no verbal.

El plan de formación está basado en su totalidad en la propuesta realizada por Juan Carlos Torrego (2003) en su “Manual para la formación de mediadores. Mediación de conflictos en instituciones Educativas”.

1.9.3. Objetivos generales

Los objetivos generales de este curso de formación van encaminados a proporcionar a nuestros alumnos de una serie de habilidades sociales que les serán útiles más allá de su permanencia en el centro.

- Prevenir la violencia en los centros escolares y utilizar los “alumnos-amigos” como herramienta para una resolución constructiva de los conflictos.
- Enseñar estrategias y habilidades para desempeñar la función de alumno-amigo en la ayuda entre iguales como medio para la resolución de conflictos.
- Fomentar un clima socioafectivo entre los “alumnos-amigos”.

1.9.4. Contenidos:

Los contenidos elegidos para este programa, son solo un una pequeña muestra de la gran cantidad de estrategias que Torrego (2003) nos ofrece en su manual.

- Modulo I: Presentación e introducción al taller de Formación de “alumno-amigo”.
- Modulo II: El conflicto y sus elementos.

El alumno-amigo: un sistema de ayuda entre iguales

- Modulo III: La mediación informal: Sistema de ayuda entre iguales. El “alumno-amigo”.
- Modulo IV: Habilidades para una comunicación eficaz.
- Modulo V: Experimentar la mediación informal: Sistema de ayuda entre iguales. El “alumno-amigo”.
- Modulo VI: la mediación informal en marcha.
- El liderazgo.

1.9.5. Metodología:

La metodología se basa en los siguientes principios:

- Principio de motivación: Partir de los intereses y de las ideas previas de los alumnos del taller.
- Principio de actividad: Con el fin de que todos los miembros del taller se sientan protagonistas del mismo, tengan la posibilidad de implicarse y la oportunidad de vivir conflictos en una atmósfera amable y respetuosa
- Interacción entre iguales: Favorecer el trabajo cooperativo, compartiendo experiencias y afianzando las habilidades sociales.
- Dinámicas de trabajo basadas en trabajos individuales, grupales o de gran grupo, se llevaran a cabo en periodos de tiempo de entre treinta minutos y una hora.
- El liderazgo será tratado como tema transversal durante todo en curso de formación.

1.9.6. Temporalización

La temporalización se ha elaborado a partir de los horarios de los alumnos con el fin de no interferir ni en el ritmo de aprendizaje ni en los horarios establecidos. Las sesiones son de treinta minutos.

SESION	FECHA	CONTENIDOS
1	1-2-05	Presentación.
2	3-2-05	Evaluación inicial. Elementos del conflicto.
3	7-2-05	Elementos del conflicto.
4	8-2-05	Mural
5	10-2-05	Estilos de enfrentamiento.
6	12-2-05	La mediación informal: guía
7	14-2-05	Experiencias de la mediación.
8	17-2-05	Experiencias de la mediación.
9	18-2-05	La escucha activa.
10	19-2-05	Las doce típicas.
11	21-2-05	Simulaciones.
12	24-2-05	Última sesión gran grupo.
13	25-2-05	Última sesión grupo pequeño.

1.9.7. Participantes

El plan de formación está dirigido a todos los “alumnos-amigos” que se hayan presentado voluntariamente hayan sido, o no, elegidos por sus compañeros de Educación Secundaria Obligatoria.

El proceso de selección consta de las siguientes fases:

- Todos los alumnos del centro, a través de cuestionario, citan a los compañeros de la clase que consideran más adecuados para contarles sus problemas personales.
- Todos los alumnos del centro disponen del tríptico informativo en que consta un pequeño formulario que deben rellenar, si desean ser alumnos-amigos, y colocarlo en el buzón del “alumno-amigo”.
- Los encargados del programa son los encargados de recoger todos los formularios y cotejar los nombres con los voluntarios.
- Se confecciona la lista con todos los nombres coincidentes ordenados por número de elecciones.
- Se nombran a los alumnos más citados. El resto de los alumnos voluntarios, si los hubiera, serán citados en el próximo curso de formadores, que en nuestro caso, será en septiembre de 2005.
- Se comunica personalmente a los seleccionados mediante una convocatoria para la primera sesión del curso de formación.

1.9.8. Evaluación del Curso de formación

Se realizará una evaluación inicial sobre actitudes y creencias, una al finalizar el plan de formación de cada uno de los grupos sobre el programa de formación y una evaluación sobre actitudes y creencias después de dos meses de funcionamiento del programa. Los instrumentos utilizados serán el cuestionario: “Evaluación del curso de formación”, el diario de sesiones, que realizarán los alumnos del curso en turnos rotatorios y el cuestionario de actitudes y creencias.

Evaluación inicial sobre la valoración personal de los alumnos amigos:

La evaluación de las creencias y la valoración personal respecto a la misión que los alumnos-amigos van a desempeñar están basadas en los datos obtenidos a partir de la cumplimentación de un cuestionario con el fin de realizar un estudio de frecuencias que se ha realizado en la primera sesión del curso de Formación a partir de las variables de: satisfacción personal, efectividad del alumno amigo y creencias de sus amigos y familias.

- **Satisfacción personal:** el 81.8% creen que les hará sentir bien el que los alumnos que han solicitado ayuda lleguen a un acuerdo. Así mismo dicho porcentaje cree que ser alumno-amigo le hará sentir mejor consigo mismo.
- **Creencias de sus amigos y familias.** El 86% afirma que su familia estará contenta de presentarse como voluntario. Por otra parte solo el 9% cree que sus amigos piensan que es una tontería perder el tiempo en estas cosas, en contraposición, el 59.1 % están seguros de que nadie piensa que sea una tontería.
- **Efectividad del alumno amigo:** el 59% cree que se podrán solucionar los problemas que hay entre los alumnos del centro. Solo el 33.8% cree que se cumplirán los acuerdos. Respecto a como recibirán los alumnos del centro a los alumnos amigos, solo el 45% cree que los recibirán bien.

Respecto a si acudirán al programa solo 22,7% cree que acudirán. Por lo que se refiere a la posibilidad de solucionar los problemas hablando, solo el 31,8% cree en su efectividad.

En consecuencia, los alumnos amigos esperan lograr una alta satisfacción personal aunque la efectividad de programa sea puesta en duda y sea mirado con cierto escepticismo. Aspecto que no deja de ser lógico si somos conscientes de que partimos de algo completamente nuevo y desconocido en nuestra comunidad educativa, como es la mediación entre iguales. Sin embargo, el sentirse apoyados en esta nueva andadura por parte de la familia y los amigos es un elemento esencial.

Evaluación del desarrollo del curso de formación:

Los alumnos amigos han manifestado que les ha gustado la presentación del curso, así como los materiales, la organización, la oportunidad de preguntar dudas y discutir. Pero lo que mejor han valorado ha sido la presentación de la información y la relación con el/la formador/a. Sin embargo, reconocen que se han implicado poco.

Creen que la mediación es una buena herramienta para mejorar y prevenir los conflictos en el centro y muestran un alto interés por mediaciones.

Para finalizar, opinan que deberíamos haber realizado más simulaciones entre ellos y entre los formadores.

Evaluación después de dos meses de funcionamiento del programa, sobre la valoración personal de los alumnos amigos:

Los resultados de este apartado no figuran en este proyecto puesto que debe ser entregado con anterioridad a la realización de la presente memoria.

1.10. PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA

La puesta en marcha del proyecto “alumno-amigo” se llevará a cabo una vez finalizado el curso de formación de “alumnos-amigos”, siguiendo las siguientes fases:

- Una vez terminado el curso de formación, los alumnos-amigos informarán en sus respectivas tutorías, o en las tutorías que no haya alumnos-amigos de:
 - Como solicitar la ayuda de un alumno-amigo: esta podrá ser de dos formas:
 - Expresándolo personalmente al alumno-amigo elegido.
 - Solicitándolo por escrito. Para ello tendrán que rellenar un pequeño formulario y depositarlo en el buzón al efecto. Dicho buzón será revisado dos veces a la semana por el encargado del buzón –función que desempeñarán los alumnos-amigos de forma rotatoria.
 - Solicitándolo por correo electrónico: alumnoamigo@iesbovalar.org
 - Participando en el foro “alumno-amigo” de la página web del instituto.
 - Las funciones que deben desempeñar.
 - Colocaran un cartel en el hall del centro en el que figuren los nombres y las fotografías de todos los alumnos-amigos .
 - Harán especial incidencia en la confidencialidad de la ayuda

o Informarán la ubicación del lugar destinado a la ayuda.

o Explicarán en que consiste el proceso de ayuda. Clarificando cada una de las fases.

1.11. RECURSOS

Materiales

- Protocolos de incidencias
- Actas de seguimiento de las Asambleas de Alumnos-amigos.
- Espacios: Aula de tamaño reducido.
- TORREGO, J. C. et al. (2001) Mediación en conflictos de instituciones educativas. Ed. Nancea. Madrid.

Humanos

- Alumnos amigos
- Profesor tutor
- Equipo directivo
- Miembros del Departamento de Orientación
- Responsable del proyecto

1.12. EVALUACIÓN

La evaluación consta de dos apartados. En primer lugar encontramos el proceso de evaluación que debe seguirse de forma periódica, cada dos meses, una vez realizada la puesta en marcha y consolidación del mismo dentro de la institución educativa, para analizar su funcionamiento y realizar las propuestas de mejora pertinentes. En segundo y último lugar, aparece la evaluación del proyecto en donde podemos encontrar un breve análisis de las diferentes fases de desarrollo del mismo hasta haber transcurrido un periodo de un mes desde su puesta en marcha.

1.12.1. Proceso de evaluación y seguimiento del proyecto

La evaluación se realizara periódicamente en la Asamblea de alumnos- amigos bajo la supervisión del responsable del proyecto y del Jefe de D.O. formando parte del proceso de seguimiento citado a continuación:

- Una vez finalizado el curso de formación, el responsable del proyecto realizará una última sesión en grupos reducidos para aclarar las últimas dudas.
- Durante el primer mes, el responsable del proyecto estará disponible para cualquier duda o problema que puedan tener los alumnos-amigos en los inicios de la puesta en práctica de sus funciones.

El alumno-amigo: un sistema de ayuda entre iguales

- Cada vez que se soliciten los servicios de los alumnos-amigos quedará constancia escrita, mediante la cumplimentación del documento de control, denominado “protocolo de incidencias” y elaborado al efecto.
- Una vez al mes, coincidiendo con los primeros martes de mes, se realizará una asamblea en la que participarán todos los alumnos-amigos.
- Cuando algún caso singular necesite atención inmediata, se reunirá a todos los alumnos-amigos en asamblea extraordinaria.
- La asamblea se realizarán las siguientes tareas:
 - o Análisis de incidencias
 - o Casos de difícil resolución
 - o Éxitos logrados
 - o Opiniones personales sobre el desarrollo del programa.
 - o Propuestas de mejora, si son necesarias.
 - o Actividades de formación.

Los aspectos más destacables de la asamblea quedaran reflejados en un acta que se custodiará en el D.O

1.12.2. Evaluación del proyecto “Alumno amigo”.

La evaluación del proyecto consta de las 4 fases desarrolladas a continuación y las propuestas de mejora surgidas tras el análisis.

Evaluación de la concepción y el diseño:

- Se ha diseñado a partir del análisis de las necesidades del centro, obtenidas mediante entrevistas con el profesorado, la cumplimentación un cuestionario por parte de todos los alumnos y la observación directa, tanto en las aulas como en los espacios comunes.
- Se ha partido de los recursos materiales y personales del centro.
- Se ha realizado a partir de una revisión teórica exhaustiva de la literatura sobre el tema.
- Se han diseñado todos los protocolos necesarios para un funcionamiento fluido y eficaz.

Evaluación de la implementación

- Todas las acciones se han organizado de forma cronológica y secuencial con el fin de alcanzar las metas previstas.
- Se ha informado a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Ha sido incluido en el programa educativo del centro.
- Se han detallado todas las actuaciones a llevar, a cabo teniendo en cuenta el tiempo y los recursos disponibles.
- Se han utilizado todos los medios a nuestro alcance, tanto materiales como humanos.
- Se ha tenido en cuenta los costos, el uso y los efectos del programa.

Evaluación de la ejecución

- Todas las actuaciones hasta este momento van encaminadas a demostrar la efectividad del programa. Sin embargo, esta fase está en sus inicios –lleva 15 días funcionando- y es difícil realizar una evaluación eficaz.

Para concluir, podemos afirmar que el programa está en marcha, dando sus primeros pasos. No hay mejor forma de confirmarlo, afirmando que ha habido dos peticiones, aunque los respectivos procesos de mediación no están finalizados.

Propuestas de mejora:

- Informar y/o recordar periódicamente en las tutorías y siempre que la situación lo requiera, el uso de los alumnos amigos para lograr resolver los conflictos entre los alumnos.
- Reestructurar los horarios del curso de formación siempre que la organización del centro lo permita. Es evidente que las sesiones son excesivamente cortas.
- Concienciar a toda la comunidad sobre la utilidad de la figura del alumno amigo como medio para mejorar la convivencia del centro.
- Modificar algunos materiales de formación, puesto que en algún momento pueden resultar un poco áridos.

2. BIBLIOGRAFÍA

- BALLESTÉ, J. et al. *Projecte “Mediator” de prevenció de violència entre iguals*. Institut Municipal d’Educació.
- DEFENSOR DEL PUEBLO *Informe del defensor del pueblo sobre violencia escolar*. Madrid. 1999
- ESPINOSA BAYAL, M^a A. et al. (2003) ED. *Manual informativo sobre la violencia entre niños niñas y adolescentes*. Plataforma de Organizaciones de la infancia. Madrid.
- FERNANDEZ, ISABEL (1998) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Ed. arcea. Madrid
- FERNANDEZ GARCÍA, ISABEL “Capítulo 9. Conflictividad escolar”. En “*El menor ante la violencia. Procesos de victimización*” L. Villanueva y R. Clemente –coordinadora-. Col. “Psique” n. 4 UJI.
- GIRAD, K. Y KOCH, S.J. (1997) *Revolución de conflictos en las escuelas*. Ed. Granica S.A. Barcelona
- GIRAD, K., KOCH, S. (1996) *Prevención de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*. Ed. Granica. Barcelona.

- MORA MERCHAN, J.A. (2000) *El fenómeno Bullying en las escuelas de Sevilla*. Universidad de Sevilla.
- MORENO RODRIGUEZ, M^a. C. (2003) *La mediación en la resolución de conflictos*. En Segundas Jornadas Regionales de Orientación en Castilla la Mancha. CPR de Motilla del Palancar.
- ORTEGA RUIZ, R. et al. (1998) *La convivencia escolar: qué es y como abordarla. Programa educativo de prevención de maltrato entre compañeros y compañeras*. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía.
- ORTEGA, R. (1998) *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Conserjería de Educación y ciencia.
- SÁEZ PEREZ, P. y LUENGO HORCAJO, F. (2003) *La convivencia democrática y la disciplina escolar*. Ed. Proyecto Atlantida.
- SATRE, G. y MORENO, M. (2002) *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional*. Ed. Gedisa. Barcelona
- SIDRO, J. J. (2002) *Diagnostico en Educación*. Dossier inedito.
- TORREGO, J. C. et al. (2001) *Mediación en conflictos de instituciones educativas*. Ed. Nancea. Madrid
- TORREGO, J. C. MORENO, J.M. (2003) *Convivencia y disciplina en a escuela. El aprendizaje de la democracia*. Ed. Alianza.
- V.V.A.A.(2001) *Los problemas de convivencia escolar un enfoque práctico*. Ferderacion de Enseñanza. CCOO
- V.V.A.A. *Violencia en la escuela* Revista de Aula Social nº 25/2002 <http://www.ice.deusto.es/ras/pdf/n25.pdf>
- VILLANUEVA, L. CLEMENTE, R.A, (2002) *El menor ante la violencia. Procesos de victimización*. Col. "Psique" n. 4 UJI.
- VINYAMATA, E. (2003) *Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología*. ED. Ariel. Barcelona.
- VILLAOSLADA, E. (2004) "Capítulo 8. Mediación escolar: una herramienta para el tratamiento de los conflictos, el entendimiento mutuo y la mejora de la convivencia." En "Convivencia Escolar en secundaria" J.E. Adrian y R.A. Clemente –coordinadores-. Ed. Generalitat Valenciana.

Páginas Web:

- BOQUE, M^a. C. Mediación escolar <http://www.xtec.es/crp-cerdanyola/Carme%20Boque.pdf>
- FLECHA, R. Las comunidades de aprendizaje como expertas en resolución de conflictos. <http://www.mec.es/cescs/flecha.html>

- FUNES LAPPONI, S. *Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia* . <http://publicaciones.unirioja.es/ej/contextos/con03/art05.pdf>
- GASCON SORIANO, P. (2000) *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y derechos Humanos. http://www.pangea.org/unescopau/plantilla.php?pag=directorios/cas/directorieseducaciopau&menu=menu&img=recursos_lateral0&ext=gif
- ORTE, C. et al. (2003) *Estrategias para la resolución de conflictos*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 6(2), <http://www.aufop.org/publica/reifp/articulo.asp?pid=214&docid=1076>
- ORTE, C. La inadaptación social y la conflictividad juvenil en el centro escolar. [http://www.sanostra.es/recweb/publ004.nsf/0/b00cfc41a2a88c60c1256d8a00429894/\\$FILE/ATTI5ABP/13.Carme%20Orte.pdf](http://www.sanostra.es/recweb/publ004.nsf/0/b00cfc41a2a88c60c1256d8a00429894/$FILE/ATTI5ABP/13.Carme%20Orte.pdf)
- ROMERO, C. *Experiencia de Resolución Pacífica de Conflictos en un Centro de Educación Primaria de Olot, comarca de la Garrotxa (España)* http://www.educastur.princast.es/cpr/aviles/asesorias/diversidad/Accion_Tutorial_Mediacion.htm#Experiencias
- TORREGO, J. C. MORENO, J.M. *La convivencia y la disciplina en los centros escolares*. Proyecto Atlantida www.proyecto-atlantida.org n de conflictos. Ecija <http://www.iesluisvelez.org/portal/descargas/proyectopaz2004.pdf>
- Recursos para la gestión de conflictos escolares. <http://intercentros.cult.gva.es/cefire/46401840/diversificacio/Conflictos/Enlaces%20conflictos.htm>
- ¿Qué es la mediación? <http://www.mediation-eu.net/espagnol/Mediacion.asp> Informe del estado de la prevención de la violencia en Europa
- Metodología en la resolución de conflictos. <http://www.edualter.org/material/euskadi/paco.htm>
- Convivencia, resolució de conflictes, mediació escolar i competència social <http://www.xtec.es/crp-hospitalet/actual/crp%20convivencia.pdf>
- *Resolución de conflictos en el aula: La Amenaza. Análisis de un caso real en el nivel medio*. <http://educacion.idoneos.com/index.php/119545>