
ALUMNADO AYUDANTE DE CONVIVENCIA Y MEDIADOR

DE CONFLICTOS
ESCOLARES



Introducción

Este documento pretende convertirse en una sencilla guía para conocer la figura del alumnado ayudante de convivencia y mediador escolar. Es parte del material utilizado en los talleres formativos del proyecto "Activa el ON de la Mediación".

El proceso de asunción de responsabilidades en materia de convivencia por parte del alumnado es lo que se denomina "sistemas de ayuda entre iguales". Este sistema proviene del modelo de innovación educativa anglosajón, que se caracteriza por su amplia experiencia y tradición en este modelo de gestión.

Los programas de ayuda y mediación entre iguales parten de una concepción de la educación que **"promueve un desarrollo personal y social"** capaz de realizar contribuciones significativas en la consecución de tres de los derechos de la infancia y la juventud: protección frente al abuso, provisión de una calidad razonable de vida y el aprendizaje de la participación en una sociedad democrática" (CRDU, 1994, citado en Cowie y Wallace, 2000). Para Sol Andrés y Ángela Barrios, autoras del estudio: "El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios", la ayuda entre iguales promueve el comportamiento pro-social entre el alumnado, generando conductas de amistad, apoyo emocional y ayuda entre grupo de pares. Sus objetivos específicos pretenden la mejora de la comunicación entre el alumnado, entre alumnado y profesorado, la resolución constructiva de los conflictos cotidianos de convivencia y la reducción de casos de acoso escolar. El conjunto de actividades que desarrollan tiene como meta la creación de una cultura escolar cohesionada en torno a los valores de respeto mutuo, diálogo y tolerancia, y en consecuencia la atención por el bienestar socioemocional del alumnado.

Los equipos de alumnado mediadores y ayudantes de convivencia escolar son una realidad en numerosas instituciones educativas. Estos equipos, que tienen una función instrumental pero principalmente formativa, emergen como medidas complementarias para dar respuesta a los conflictos y fomentar la cultura de la paz y de la no violencia.

¿Qué es la mediación y el alumno mediador?

“

La mediación es una forma de **resolución de conflictos** en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador o la mediadora, para llegar a un acuerdo. La persona mediadora no propone las soluciones, sino que son las partes mediadas las que las aportan. Es un proceso cooperativo que sigue el modelo ganar-ganar.

La mediación es una medida que está contemplada en el Plan de Convivencia de los centros, y se debe garantizar el derecho a hacer uso de ella en los casos en que sea viable. Además de docentes mediadores o mediadoras, en muchos centros educativos existe la figura del alumnado mediador. Son chicos y chicas que voluntariamente quieren formarse para ejercer esta interesante función de ayuda a los y las demás a través de la resolución pacífica y dialogada de los conflictos.

Funciones del alumnado mediador

- **Mediar** en conflictos entre alumnado.
- Facilitar **comunicación**.
- Ayudar a **aclarar** el conflicto.
- Animar a las partes a **resolver el problema**. Las soluciones las deben proponer las partes mediadas no el alumnado mediador.



¿Qué comporta ser mediador o mediadora?

1. **Descartar la violencia** como instrumento válido para solucionar los problemas.
2. Considerar que todas **las personas somos diferentes y valiosas**, y que nuestra diversidad de sentimientos, pensamientos y culturas es fuente de riqueza para la humanidad.
3. Considerar que **las sanciones no son la mejor solución**: es preferible mostrarse responsable ante las propias acciones y, si es necesario, reparar voluntariamente las posibles consecuencias negativas.
4. **Demostrar sensibilidad y actitud** de ayuda cuando un compañero o compañera tiene algún problema y lo pasa mal.
5. **Actuar preventivamente**, antes de que un pequeño conflicto se convierta en un gran conflicto.
6. Creer en la idea de que en un conflicto todo el mundo **puede salir ganando**.
7. Tener en cuenta que hay muchas **formas de luchar contra las injusticias**: la mediación es una de ellas.
8. Nos comprometemos a **aprender e impulsar estrategias de gestión positiva** de conflictos y nos ponemos al servicio de cualquier persona del centro que nos necesite.

La importancia de las normas de la mediación

Para que un proceso de mediación se desarrolle adecuadamente es muy importante que se establezcan unas reglas y normas básicas.

El mediador o mediadora deberá garantizar el cumplimiento de las mismas.

- **Respetar** los turnos de hablar.
- **Escuchar** sin interrumpir.
- **No ofender.**

Principios de la mediación

1. **Voluntariedad:** consiste en participar libremente en el proceso de mediación.

Cualquiera de las partes (también el/la mediador/a) puede retirarse en cualquier momento. Es decir, la mediación puede ser suspendida en cualquier momento a petición de un miembro, de los dos o del/la mediador/a, cuando lo juzguen necesario o conveniente. Es decir, sólo se puede utilizar la mediación cuando ambas partes lo quieran o deseen.

2. **Confidencialidad:** hace referencia a no comentar nada de lo que se tiene conocimiento a través del proceso de mediación, es decir, ni las partes en conflicto ni la persona mediadora hablarán fuera del proceso de lo que ocurre en las entrevistas de mediación.
3. **Imparcialidad:** consiste en que el mediador o la mediadora no tomará partido por alguna de las partes, es decir, debe, en todo momento, no favorecer a una de las partes, permanecer recto y comportarse con objetividad y racionalidad.

¿Cuándo no hay que usar la mediación?

Hay que tener en cuenta que no en toda situación de conflicto es conveniente la mediación. Hay que tener en cuenta algunas situaciones en las que no es posible este proceso:



Cuando **no exista voluntariedad** por las partes para mediar.



Cuando una o las dos partes están **bajo gran presión emocional** que no le permita estar cómodo.



Cuando hay un **desequilibrio de poder** (Por ejemplo, en casos de acoso escolar o violencia de género etc.)



Cuando las partes **no superan el esquema Ganar-Perder.**

Lo que no debemos hacer en mediación

En mediación es muy importante evitar determinadas actuaciones y formas de proceder, entre ellas:

- **Discutir sobre el pasado** en lugar de discutir acerca de cómo lograr satisfacer las necesidades respectivas.
- **Utilizar la estrategia ganar-perder.**
- Emitir **juicios de valor.**
- **Dar las soluciones al conflicto.** Deberán ser los mediados o las mediadas quienes planteen dichas soluciones.
- **Cerrar la mediación antes de tiempo,** aceptar acuerdos difícilmente alcanzables o que siguen el esquema yo gano-tu pierdes.
- Preguntar demasiados **"¿por qué?"**
- **Emitir juicios.**
- **Amenazar** a las partes.
- **Discutir sobre posiciones inamovibles,** en lugar de hacerlo sobre necesidades, intereses y sentimientos.
- Mostrar **desinterés.**
- **Posicionarse** por una de las dos partes.
- El mediador o mediadora es un o una igual que ayuda a comunicarse, **no** una persona experta que **dice lo que hay que hacer.**
- Hacer **demasiadas preguntas.**
- **Discutir** con alguna de las partes.
- Dar **consejos.**
- **Forzar** la reconciliación.
- **Imponer** la mediación.

¿Qué es el alumnado ayudante de convivencia?

“

Cuando hablamos de **Alumnado ayudante de convivencia** nos referimos a aquel con formación específica que **promueve el comportamiento pro-social entre el alumnado**, generando conductas de amistad, apoyo emocional y ayuda entre grupos de pares. Sus objetivos específicos pretenden la mejora de la comunicación entre el alumnado, y entre alumnado y profesorado, la resolución constructiva de los conflictos cotidianos de convivencia y la disminución de casos de acoso escolar. El conjunto de actividades que desarrolla tiene como meta la creación de una cultura escolar cohesionada en torno a los valores de respeto mutuo, diálogo y tolerancia, y en consecuencia la atención por el bienestar socioemocional del alumnado.” Sol Andrés y Ángela Barrios (2006).

Funciones del alumnado ayudante de convivencia

- **Ayudar a mejorar la convivencia** en el centro con diferentes acciones y estrategias.
- **Ayudar a sus compañeros y compañeras** cuando alguien les molesta o necesitan que los escuchen. No les aconseja, sino que les escucha.
- **Detectar problemas** de convivencia e intervenir y/o notificar al profesorado.
- **Liderar actividades** de grupo en el recreo o en clase.
- **Ayudar a otro alumnado** cuando tenga alguna dificultad con el profesorado, para facilitar la resolución del conflicto.



**Detectar y
ayudar**

Fases en la relación de ayuda



En esta fase se realiza el primer paso en la relación de ayuda. El objetivo de esta primera fase es que el alumnado ayudante capte los problemas que tiene el/la compañero/a y establecer un primer contacto con él/ella.



Una vez iniciado el vínculo, se dan una serie de encuentros entre ayudado y ayudante. Consiste en estar con el/la otro/a, charlar y ver si la situación mejora o empeora.



Consiste en el acompañamiento prolongado, que termina en una profundización de la relación, que puede pasar a un carácter más personal.



En esta fase ya se ha superado el periodo crítico y la persona ayudada no requiere un acompañamiento prolongado, por lo que se inicia un distanciamiento gradual.



En esta etapa la relación se transforma a una de amistad o simplemente compañerismo, de esta forma se podrá dar un desarrollo social de quien recibe la ayuda al margen del alumnado ayudante.

**¿Necesitas ayuda
de un/a alumno/a
ayudante o
mediador/a?**

“

En todos los centros educativos no existe esta figura, pero sí puedes contar con el **equipo de gestión de la convivencia** compuesto por profesorado. Para solicitar ayuda ante situaciones relacionadas con problemas de conflicto escolar o estás pasando un momento emocional delicado, puedes hablar con tu tutor o tutora, con el equipo de gestión de la convivencia, el equipo directivo o el departamento de orientación escolar.

Si en tu centro existe equipo de alumnado ayudante de convivencia o mediador escolar, puedes dirigirte directamente a cualquiera de ellos para plantear tu situación-problema. En muchos centros existen buzones de convivencia, mediante los cuales también podrás presentar una solicitud de ayuda. Una vez le expongas tu situación, buscarán la mejor forma de ayudarte.

El alumnado ayudante-mediador siempre trabaja en coordinación con el equipo de convivencia de profesorado del centro, por lo que siempre tratarán el tema con mucha seriedad y encontrarán las respuestas más ajustadas a tus necesidades.

**¿Te gustaría ser
miembro del equipo
de alumnado ayudante
de convivencia o
mediador de tu centro?**

“

Lo primero que debes hacer es preguntar a tu tutor o tutora si en tu centro existe ese servicio y, de ser afirmativo, solicitar información y mostrar interés en formar parte de él. En caso de que no exista puedes dirigirte al equipo de profesorado responsable de la convivencia en tu centro y **mostrar tu interés en formar parte de un equipo de alumnado ayudante de convivencia y mediador**, de cara a que te tengan en cuenta si deciden ponerlo en marcha.

Proyecto activa el ON de la mediación

“

El área de Juventud del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, siendo consciente de las necesidades con las que cuentan nuestros centros educativos para impulsar la mejora de la convivencia, decidió, a principios de 2015, apostar por fomentar la creación de la figura de alumnado ayudante de convivencia y mediadores escolares.

En colaboración con el Instituto Interdisciplinar de Resolución de Conflictos (RE-DECO), se diseña el proyecto **“Activa el ON de la Mediación”**. Esta iniciativa consiste en un empaquetado formativo perfectamente ajustado a la filosofía de la Convivencia Positiva, al Decreto 114/2011 de Convivencia y a la Orden de 27 de junio de 2014, por la que se regula el procedimiento de mediación en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Canarias. Desde el comienzo de la implementación de este proyecto en Las Palmas de Gran Canaria hasta el día de hoy se han formado en nuestro municipio más de 1500 alumnos y alumnas y 160 docentes bajo el marco de esta iniciativa.

Los objetivos de “Activa el ON de la Mediación” son:

- **Prevenir la violencia escolar** y mejorar el clima de convivencia en los centros educativos, mediante el conocimiento y puesta en práctica de estrategias de ayuda, mediación, regulación y solución pacífica de conflictos por parte del alumnado.
- **Enseñar las estrategias y habilidades** necesarias para desempeñar la función de ayuda y de mediación en conflictos.
- **Fomentar la autonomía, el juicio crítico** y la capacidad de **toma de decisiones** del alumnado.
- **Promover el diálogo**, la comunicación y la importancia de la relación entre las partes implicadas en los conflictos escolares.
- **Ofrecer un apoyo** directo por sus iguales que, por diferentes razones, se encuentran excluidos, marginados, maltratados o victimizados.
- Fomentar la **búsqueda** conjunta y alternativa de **soluciones** y estrategias preventivas a los problemas de convivencia de los centros escolares, todo ello desde principios cooperativos y de la relación de ayuda del propio alumnado.
- **Favorecer la autonomía** del alumnado en la resolución participativa y cooperativa de los conflictos.
- Favorecer en los alumnos y alumnas la **asunción de valores** como compromiso personal, colaboración y responsabilidad solidaria.
- **Incrementar el grado de compromiso** del alumnado en la realidad del centro y de sus soluciones.

**ACTÍ-
VATE**

Bibliografía utilizada para la elaboración de este documento

Boqué, M^a C. (2002). **Guía de mediación escolar.**

Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Barcelona. Octaedro-Rosa Sensat.

Boqué, M^a C. (2005). **Tiempo de mediación.**

Junta de Andalucía.

Cowie, H. y Wallace, P. (2000). **Peer Support in Action.**

London: Sage Books.

Saavedra R. (2013): **«Identificación, prevención e intervención en el acoso escolar».**

Materiales del curso de formación de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias.

Torrego J.C (2000): **"Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores"**.

Narcea. Madrid.

Sol Andrés y Ángela Barrios. (2006). **El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios.**

Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa. N° 9 Vol. 4 (2), 2006. ISSN: 1696-2095.

Torrego, J. C. y otros (2006). **Modelo Integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamientos de conflictos.**

Barcelona: Graó.



 LPA Juventud

 C/ León y Castillo 322, 4 ° planta.
Ala Norte

 928 446036/47/32/58/33

 Juventud@laspalmasgc.es

 @lpajuventud

 www.facebook.com/lpajuventud