



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado Magisterio en Educación
Primaria

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE
FORMACIÓN DE ALUMNADO AYUDANTE
PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA
ESCOLAR

PROPOSAL FOR A STUDENT ASSISTANCE TRAINING PROGRAM TO IMPROVE
SCHOOL COEXISTENCE

Autora

Nerea Expósito Balsa

Director

Pablo Palomero Fernández

FACULTAD DE EDUCACIÓN

2024/2025

Resumen

En este trabajo se presenta un programa de intervención dirigido principalmente al alumnado de un Colegio de Educación Infantil y Primaria, centrado en la mejora de la convivencia de un centro escolar. Se diseña un programa de formación de alumnado ayudante, en el que se selecciona a estudiantes voluntarios que reciben una formación específica para una posterior puesta en marcha. Los alumnos actuarán como mediadores y a través de su participación, se busca desarrollar competencias socioemocionales, fomentar la empatía y la resolución pacífica de conflictos y la creatividad.

Tras la selección de alumnos ayudantes, estos reciben una formación a través de siete sesiones activas y participativas, en las que aprenden a través de recursos como la gamificación, las tecnologías digitales y la reflexión práctica. La evaluación del programa se plantea de forma continua, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas usando instrumentos como cuestionarios, entrevistas o preguntas.

Como principal limitación del trabajo se destaca que el programa ha sido diseñado, pero no ha podido ser implementado en un centro educativo, lo que impide valorar su utilidad en un contexto real. Sin embargo, se propone su futura implementación como una herramienta útil y modificable para mejorar la convivencia en los centros.

Palabras clave: alumno ayudante, convivencia escolar, resolución de conflictos, mediación escolar, participación del alumnado, educación socioemocional.

Abstract

This Trabajo de Fin de Grado presents an intervention program aimed primarily at students at a Preschool and Primary School, focused on improving school coexistence. A student helper training program is designed, in which volunteer students are selected and receive specific training for subsequent implementation. The students will act as mediators, and through their participation, the goal is to develop socio-emotional skills, foster empathy, peaceful conflict resolution, and creativity.

After selecting the student helpers, they receive training through seven active and participatory sessions, in which they learn through resources such as gamification, digital technologies, and practical reflection. The program is evaluated continuously, using quantitative and qualitative techniques using instruments such as questionnaires, interviews, and questions.

The main limitation of this work is that the program was designed but could not be implemented in a school, which makes it difficult to assess its usefulness in a real-life context. However, its future implementation is proposed as a useful and modifiable tool to improve coexistence in schools context. However, its future implementation is proposed as

a useful and modifiable tool to improve coexistence in schools.

Keywords: student helper, school coexistence, conflict resolution, school mediation, student participation, socio-emotional education.

Índice

1. Introducción y justificación	7
2. Objetivos del trabajo	9
3. Marco teórico	10
3.1. Concepto de convivencia escolar	10
3.2. Programas de alumno ayudante.....	11
3.2.1. Funciones del alumno ayudante	11
3.2.2. Perfil del alumnado ayudante	12
3.2.3. Formación del alumnado ayudante.....	13
3.2.4. Rol del profesorado	14
3.3. Impacto de los programas en la convivencia escolar	15
3.3.1. Colegio Juan de Lanuza	15
3.3.2. Instituto Educación Secundaria San Juan Bautista.....	16
3.3.3. Colegio La Salle Franciscanas.....	17
3.3.4. Instituto Educación Secundaria madrileño	17
3.4. Marco normativo	18
4. Diseño del programa de formación	21
4.1. Objetivos específicos del programa	21
4.2. Estructura del programa	21
4.2.1. Presentación del programa	21
4.2.2. Selección del alumnado ayudante	22
4.2.3. Formación de los alumnos ayudantes.....	24
4.3. Sesiones de formación del alumnado ayudante.....	26
4.3.1. Sesión 1: Presentación de los alumnos ayudantes	26
4.3.2. Sesión 2: Definición del concepto de ayuda.....	28
4.3.3. Sesión 3: La práctica de la ayuda	30
4.3.4. Sesión 4: La importancia de la comunicación	31
4.3.5. Sesión 5: Definición de conflicto y sus elementos.....	33
4.3.6. Sesión 6. ¿Cuándo debemos actuar?	35
4.3.7. Sesión 7: Puesta en marcha de los alumnos ayudantes.....	37
4.5. Evaluación del programa de formación	39
4.5.1. Metodología de la evaluación.....	39
4.5.2. Agentes implicados	39
4.5.3. Indicadores de logro	39
4.5.4. Instrumentos de evaluación y temporalización.....	40
4.6. Recursos necesarios.....	41
4.6.1. Recursos humanos	41
4.6.2. Recursos materiales.....	42

4.6.3. Recursos temporales.....	43
5. Análisis y reflexión final sobre el trabajo realizado.....	45
6. Referencias bibliográficas	47
7. Anexos	50
Anexo A. Preguntas de sondeo.....	50
Anexo B. Todos necesitamos ayuda.....	51
Anexo C. Funciones del alumno ayudante.....	52
Anexo D. Fases en el proceso de ayuda.....	53
Anexo E. ¿Cómo ayudo?.....	54
Anexo F. Gestos.....	55
Anexo G. “Los dientes del Sultán”	56
Anexo H. Estilos de comunicación.....	57
Anexo I. Identificación de estilos de comunicación.....	58
Anexo J. Guiones role-playing.....	59
Anexo K. Análisis “La Guerra de los Botones.....	60
Anexo L. Resolución de un conflicto.....	61
Anexo M. ¿En qué situaciones debemos intervenir?.....	62
Anexo N. Marcapáginas sobre cuando intervenir.....	63
Anexo Ñ. Semáforo de la intervención.....	64
Anexo O. Listado de situaciones.....	65
Anexo P. Cuestionarios escala Likert para alumnado ayudante.....	66
Anexo Q. Cuestionarios escala Likert para familias	67
Anexo R. Cuestionarios escala Likert para docentes.....	68
Anexo S. Preguntas de evaluación	69

1. Introducción y justificación

El fenómeno del acoso escolar no es un problema reciente, a diario en las aulas surgen comportamientos agresivos que ponen en peligro la convivencia. Según Guiral (2015) las relaciones interpersonales son complicadas y conllevan relaciones de poder dentro del grupo de iguales que pueden generar conductas poco adecuadas que tienen graves consecuencias.

Como señala Pérez (2001) no debemos olvidar que estamos en una sociedad con altas dosis de violencia y que la escuela no es un campo aislado. La sociedad en general, y la escuela, en particular, son cada vez más multiculturales, lo que hace que cada vez en mayor grado pueda saltar la chispa de la intolerancia en forma de racismo o xenofobia. Es cierto que la escuela no es directamente la responsable de que se produzcan estas situaciones, pero en ocasiones surgen condiciones que pueden favorecer su aparición (Galiana, 2025)

El acoso escolar, es un problema global que afecta a estudiantes de todas las edades, razas, géneros y niveles socioeconómicos y se manifiesta de diferentes formas, como el hostigamiento verbal, exclusión social, intimidación física o ciberacoso (Morant Martí et al., 2025). Uno de los estudios realizado por la Universidad Complutense de Madrid y la Fundación Colacao (2023) desvela que en nuestro país desde 4º de Educación Primaria hasta 4º de Educación Secundaria Obligatoria, el 6,2% del alumnado se reconoce como víctima de acoso escolar. Además, el 2,1% del alumnado se reconoce como acosador/a, lo que significa que por cada dos clases hay un acosador.

Según Urra (2018) a pesar de los esfuerzos realizados por todos los miembros de la comunidad educativa y gobiernos para abordar el acoso escolar, este sigue siendo un problema persistente que necesita de estrategias innovadoras y efectivas de intervención. En este mismo contexto, según Morant Martí et al. (2025) la mediación escolar surge como una herramienta para promover la convivencia pacífica y la resolución de conflictos en el entorno educativo. Además, se presenta como una alternativa prometedora, al centrarse en el diálogo, la empatía y la búsqueda de soluciones colaborativas para la resolución de conflictos entre iguales.

Actualmente, según Seijo (2012) la convivencia escolar cobra gran importancia para el desarrollo integral del alumno. Es cierto que los conflictos en el ámbito educativo son inevitables, pero, una buena gestión y resolución de problemas pueden contribuir en el aprendizaje y el desarrollo de los alumnos. Es por ello que Fernández et al. (2002) presentan los programas de alumnado ayudante como una estrategia efectiva para crear un clima

positivo en el centro educativo, fomentando la mediación entre alumnado y el desarrollo de habilidades sociales.

El programa de alumno ayudante que se desarrolla a lo largo de este trabajo está fundamentado en las aportaciones de autores como Seijo (2012) o Fernández et al. (2002) quienes señalan que este tipo de iniciativas se basa en la ayuda entre iguales. En ellas los alumnos actúan como mediadores en la resolución de conflictos entre compañeros, favoreciendo un entorno escolar de cooperación y respeto mutuo.

Este Trabajo de Fin de Grado se elabora desde la creencia de que, en el contexto educativo de hoy en día, la convivencia es un aspecto clave para el desarrollo integral del alumnado. Sin embargo, se siguen produciendo situaciones como el acoso escolar, la exclusión social o las agresiones, que evidencian la necesidad de diseñar e implementar programas que fomenten la escucha activa, la empatía y la colaboración entre los estudiantes. En esta línea, el programa de alumno ayudante es de utilidad para prevenir conflictos y promover una convivencia positiva en los centros educativos.

Desde una perspectiva normativa y legal, la legislación educativa nacional y autonómica, consideran la convivencia escolar como un pilar fundamental del sistema educativo y promueve la inclusión, la educación en valores cívicos y la equidad entre compañeros. Se constituye la responsabilidad de fomentar la convivencia positiva en los centros escolares y se desarrollan actuaciones específicas para ello.

A nivel personal, la selección de este tema se debe al interés por la mejora de la convivencia y el clima escolar como futura docente. Durante mi estancia en centros educativos como alumna y como docente en prácticas en centros donde se llevaban a cabo estos programas, he podido observar su eficacia en el bienestar del grupo-clase y del centro educativo en general. El poder haber formado parte de uno de estos programas en mi época de estudiante me ha motivado a profundizar en su elaboración para contribuir eficazmente en el contexto educativo.

Es por ello, que el propósito del presente trabajo es profundizar y elaborar un programa de alumno ayudante a través de una exhaustiva búsqueda de información y creación de materiales formativos, así como reflexionar acerca de las dificultades que se podrían encontrar en la elaboración e implementación del programa.

2. Objetivos del trabajo

El objetivo principal de este trabajo es elaborar un programa de formación de alumnado ayudante que pueda ser implementado en un Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP). Con este fin, se han definido los siguientes objetivos específicos:

- Profundizar en dicho programa a través de una amplia búsqueda de información de fuentes solventes tales como artículos, revistas científicas de alto impacto y libros especializados.
- Identificar ejemplos de éxito de programas de alumnado ayudante implementados en otros centros.
- Diseñar materiales formativos como guías o actividades que puedan ser utilizados en una hipotética implementación en un CEIP.
- Reflexionar acerca de las dificultades que se podrían encontrar en la elaboración e implementación del programa de formación.
- Revisar las propuestas de programas para la mejora de la convivencia en la normativa actual a nivel estatal y autonómico.
- Fortalecer los conocimientos adquiridos anteriormente acerca de la figura del alumno ayudante, sus funciones, el programa en el que participa y cómo contribuye en la convivencia del centro.

3. Marco teórico

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos que afirman la convivencia escolar y los programas de alumno ayudante. Para entender la importancia de estas iniciativas, es de vital importancia definir y considerar el concepto de convivencia en el ámbito educativo, su impacto en los centros escolares y los factores que la fortalecen o debilitan. A lo largo de este marco teórico, se plantearán las funciones, el perfil y la formación del alumno ayudante, así como el papel del profesorado en la implementación de estas iniciativas. Asimismo, se examinará el impacto real de estos programas en la convivencia escolar, considerando experiencias previas y estudios que demuestran su efectividad. Finalmente, se considerará el marco normativo que regula la convivencia escolar en España, en particular la LOMLOE.

3.1. Concepto de convivencia escolar

La convivencia escolar engloba el conjunto de relaciones entre todos los integrantes de un centro educativo, desde el alumnado hasta docentes, equipo directivo y familias. Como el propio nombre indica, estas relaciones se desarrollan en el contexto educativo y contribuyen a generar un clima propicio para el desarrollo personal y el aprendizaje. Según Seijo (2012), la convivencia no se limita a la ausencia de conflictos, sino que también implica la presencia de relaciones positivas basadas en el respeto mutuo, la inclusión y la colaboración.

El ser humano es social por naturaleza, por lo que la vida en comunidad implica la interacción constante con otras personas. Desde la infancia nos relacionamos primero con la familia y, posteriormente, en el entorno escolar, establecemos vínculos con nuestros iguales. En este sentido, sólo a través de las interacciones establecidas con los iguales mejoramos nuestra competencia social y somos capaces de negociar, crear normas y cuestionar lo injusto (Seijo 2012, p. 14). Por tanto, la interacción está estrechamente ligada a la convivencia y una convivencia positiva influye de manera eficaz tanto en el individuo como en su entorno.

El conflicto, es una situación en la que individuos o grupos buscan o perciben metas opuestas, sostienen valores antagónicos o presentan intereses divergentes (Jares, 1991, p. 108). En este sentido, Jares (1997) define el conflicto como un fenómeno de incompatibilidad, real o percibida, entre personas o grupos.

En algunas ocasiones, los conflictos pueden adquirir un carácter violento, lo que afecta negativamente la convivencia y pone en riesgo la integridad física y psicológica de las

personas (Pérez, 2001). Es en este contexto donde cobra relevancia el papel del alumno ayudante quien, según Seijo (2012), forma parte de la red de apoyo del centro educativo, promoviendo la comunicación y contribuyendo a la mejora de las relaciones interpersonales y la convivencia.

3.2. Programas de alumno ayudante

Los programas de alumno ayudante constituyen una estrategia innovadora para abordar los desafíos de la convivencia escolar y mejorar el clima del aula. Seijo (2012) señala que la ayuda entre iguales proviene de teorías como la pedagogía constructivista de Vygotsky, que resalta el valor del aprendizaje cooperativo, señalando que el aprendizaje es el resultado de la interacción del individuo con el medio.

Estas iniciativas de ayuda conectan con los programas de mediación escolar y otras metodologías participativas, como la ayuda entre iguales, implementadas anteriormente en países anglosajones (Cowie y Wallace, 2000). Asimismo, el concepto de *befriending* se emplea para definir la faceta de alumno ayudante (Cowie y Wallace, 2000).

De acuerdo con Fernández et al. (2002), en España, los programas de alumnado ayudante surgieron a principios del siglo XXI, por lo que podemos considerarlos relativamente nuevos. Según Seijo (2012), estos programas tienen capacidad para fomentar habilidades esenciales para el desarrollo de los estudiantes, además de fortalecer el sentido de pertenencia al grupo y el compromiso con la comunidad educativa.

3.2.1. Funciones del alumno ayudante

Según la Junta de Andalucía (s.f.), los alumnos ayudantes son agentes prosociales, cuyas funciones están orientadas hacia lo individual y lo social. Su ámbito de actuación puede ser tanto el trabajo del aula como las distintas actividades del centro o las extraescolares.

Al formar parte de un *programa de ayuda* adaptado a la realidad de cada escuela, se pretende que sea el propio grupo de alumnos ayudantes, acompañados por el profesorado, quien determine sus funciones y prioridades, en función de las necesidades del centro.

No obstante, en términos generales, los alumnos ayudantes desempeñan diversas funciones. Puig (2018) destaca las siguientes: acoger a los alumnos recién llegados para facilitar su integración en el grupo, escuchar a los compañeros en la exposición de conflictos e inquietudes e identificar posibles conflictos, analizarlos y buscar soluciones o estrategias de

intervención. Además, tienen la responsabilidad de difundir el programa a través de actividades conjuntas con sus compañeros, derivar los casos más complejos o graves y asistir a las reuniones del equipo de alumnos ayudantes.

Asimismo, Seijo (2012) señala que los alumnos ayudantes suelen atender diversas situaciones problemáticas, entre las que se encuentran: dificultades de pertenencia al grupo, aislamiento o rechazo, enfrentamientos derivados de insultos o agresiones menores, malentendidos, conflictos que afectan al conjunto de la clase, actitudes individuales que perjudican la convivencia, problemas personales y casos de absentismo escolar.

Según Guiral (2015), el alumno ayudante contribuye a la comunidad educativa fomentando la colaboración y la búsqueda de soluciones para resolver los conflictos interpersonales en los centros donde se implementa el programa. A través de sus funciones, mejora la convivencia y reduce los casos de acoso escolar, favoreciendo la participación directa del alumnado. Además, el programa facilita la creación de canales de comunicación entre alumnos y profesorado, promoviendo valores ciudadanos y un clima afectivo positivo en la comunidad escolar.

Cómo señalan Fernández et al. (2002), las intervenciones de los alumnos ayudantes pueden surgir de dos maneras: a petición de sus compañeros o por iniciativa propia, al detectar situaciones de indefensión, tristeza, aislamiento social, dificultades de integración de alumnado recién incorporado al centro o, simplemente, situaciones en las que se requiere apoyo dentro del grupo de amistad.

3.2.2. Perfil del alumnado ayudante

Según Fernández et al. (2002), la selección del alumnado ayudante es un factor determinante para el correcto funcionamiento del programa. No se trata de elegir a los alumnos más brillantes, con mejor conducta o más sumisos, sino de brindar la oportunidad a quienes deseen participar voluntariamente y asumir este rol.

Guiral (2015) señala que los alumnos que forman parte de este programa deben poseer ciertas cualidades fundamentales, como inspirar confianza para que sus compañeros se sientan cómodos compartiendo sus problemas, así como tener habilidades de escucha y empatía. Además, deben ser capaces de aceptar críticas, estar motivados y dispuestos a mediar en la resolución de conflictos.

Díaz Lucea et al. (S.f.), tienen en cuenta que los alumnos ayudantes tengan habilidades como ser líderes positivos, que sepan guardar secretos, que posean autonomía

moral y que estén dispuestos a ayudar.

Andres y Barrios (2006), consideran que los ayudantes deben poseer ciertas competencias y habilidades para intervenir con éxito, lo que implica seleccionar a los candidatos según un perfil específico. En esta línea, Puig (2018) define al alumno ayudante como una persona preocupada por el bienestar de sus compañeros, con capacidad de escucha, conocimiento de estrategias para resolver problemas, disposición para ayudar y aptitud para derivar situaciones complejas a personas capacitadas.

En definitiva, según Puig (2018), los alumnos ayudantes son individuos sensibles y solidarios que, de manera organizada y estructurada, desempeñan una labor fundamental en el centro educativo.

Finalmente, Seijo (2012) enfatiza que los grupos de alumnos ayudantes deben reflejar la equidad de género y la diversidad étnica y cultural, promoviendo la inclusión dentro del entorno escolar.

3.2.3. Formación del alumnado ayudante

Como señala Puig (2018), el objetivo principal de la formación es dotar a los participantes de herramientas que les permitan intervenir en conflictos y desempeñar adecuadamente su papel de ayuda. Además, durante la formación se deben establecer con claridad sus funciones, su código ético y sus responsabilidades dentro del programa.

El entrenamiento de los ayudantes abarca el desarrollo de habilidades fundamentales como la escucha activa, la empatía, la resolución de problemas y el apoyo emocional. También adquieren actitudes relacionadas con la confidencialidad, el compromiso y la derivación de casos graves a una figura adulta (Cowie y Wallace, 2000).

Seijo (2012) recomienda que la formación inicial se realice fuera del centro educativo y de manera intensiva, práctica, dinámica y participativa. A lo largo de este proceso, los alumnos aprenderán estrategias, ampliarán sus recursos y consensuarán valores del equipo. Además, en esta fase se clarifican sus funciones, responsabilidades y límites de actuación, se reflexiona sobre la convivencia escolar y se practican habilidades necesarias para su intervención en distintas actuaciones (Seijo, 2012, p.57).

Guiral (2015), enfatiza que la metodología de formación es activa y participativa, con un enfoque afectivo y experiencial que permite a los alumnos aprender el proceso de resolución de conflictos desde su propia vivencia.

La formación es un elemento esencial para el desarrollo del programa. De hecho,

Andres y Barrios (2006) señalan que los propios alumnos ayudantes reconocen la necesidad de formación para poder intervenir ante la aparición de conflictos, Entre los contenidos que se trabajan destacan la escucha, la imparcialidad y la confidencialidad.

Seijo (2012) propone una estructura dividida en los siguientes módulos:

- Módulo I. Presentación e introducción al taller de formación.

En este módulo, los alumnos irán conociéndose y formando grupo.

- Módulo II. Presentación de la ayuda.

Se introduce el concepto de ayuda, analizando posibles situaciones y los principios, cualidades y valores esenciales.

- Módulo III: El conflicto y sus elementos.

Se analiza el conflicto, promoviendo la reflexión sobre su valor como herramienta de aprendizaje

- Módulo IV. La comunicación en el proceso de ayuda.

En este módulo se toma conciencia del lugar prioritario de la comunicación en las relaciones entre personas.

- Módulo V. La práctica de la ayuda.

Los alumnos conocerán fases, objetivo y características a tener en cuenta acerca de la ayuda y se analizan posibles situaciones.

- Módulo VI. Puesta en marcha de los grupos de ayuda entre iguales.

Se realiza una reflexión conjunta sobre la difusión inicial y el funcionamiento del programa y se pone en marcha.

3.2.4. Rol del profesorado

Fernández (1999), sostiene que la convivencia escolar solo puede lograrse con la implicación de todos los agentes educativos. En el programa de alumnos ayudantes, según Seijo (2012), intervienen distintos actores: los alumnos (ayudantes y ayudados), el Coordinador de Convivencia (responsable de gestionar la información y las actuaciones del centro en este ámbito) y un Equipo Coordinador conformado por varias personas para repartir tareas y garantizar la continuidad del programa. Asimismo, el equipo directivo mantiene comunicación con los coordinadores, aunque no forman parte directamente del equipo, ya que es el jefe de estudios, el encargado de favorecer la convivencia. El Orientador ocupa un papel clave para integrar el programa en el currículo escolar y garantizar su coherencia. Por último, el Educador Social aporta flexibilidad y nuevas metodologías de trabajo en red para

abordar la convivencia escolar.

Cowie y Fernández (2000), destacan que, aunque los docentes deben promover valores de cooperación y convivencia en el aula, muchas veces carecen de tiempo y recursos para abordar todas las problemáticas interpersonales de sus alumnos. Puig (2018) subraya que, para implementar con éxito el programa, es fundamental una labor previa de información y sensibilización dirigida a toda la comunidad educativa. Es de gran importancia que toda la comunidad, no solo los alumnos, conozcan el programa y que sea debatido y aprobado de forma democrática. Dado que la coordinación en estos programas requiere de un alto grado de disponibilidad y capacidad de escucha, es de gran importancia que las personas que lo coordinen presenten estas características.

3.3. Impacto de los programas en la convivencia escolar

Pérez (2001), destaca la importancia de progresar en estrategias de intervención para convertir la escuela en un espacio idóneo para la educación y la convivencia. En este sentido, Cowie y Fernández (2000), señalan que, si bien los programas de ayuda entre iguales no siempre reducen directamente los episodios de violencia, sí pueden actuar como una medida preventiva efectiva y proporcionar apoyo a las víctimas. Además, estos programas benefician especialmente a los alumnos ayudantes, mejorando su autoestima, seguridad, habilidades sociales y de comunicación, empatía, sentido de responsabilidad, y orgullo por hacer algo que contribuye a la mejora de la escuela.

Según Seijo (2012), diversas investigaciones han identificado beneficios como el fortalecimiento del vínculo entre profesores y alumnos, un mayor sentido de pertenencia al colegio y una mayor sensación de seguridad dentro del centro educativo.

A continuación, se realiza una revisión no exhaustiva de algunos programas de alumno ayudante desarrollados en distintos centros educativos.

3.3.1. Colegio Juan de Lanuza

Uno de estos programas se desarrolla en el colegio *Juan de Lanuza* de Zaragoza, bajo el nombre “Ven y lo hablamos”. Royo y Torrecilla (2019), explican que este programa busca mejorar la convivencia y gestionar conflictos a través de acciones de prevención e intervención, formando Alumnos Ayudantes y Alumnos Mediadores.

Este programa se implementó en los cursos de 5º y 6º de primaria y de 1º y 2º de la ESO. Dicho programa se desarrolló en un centro privado, con 643 alumnos y 60 profesores. En él participaron 72 alumnos de 5º y 6º de Primaria y 1º y 2º de ESO y 50 alumnos de 3º y

4º de ESO y 1º y 2º de Bachillerato con un total de 26 de profesores integrando el Equipo Coordinador. Durante su aplicación, se registraron 24 mediaciones lo que ha permitido la detección temprana de conflictos, la reducción de faltas disciplinarias y una disminución de acoso escolar.

El programa se guió a través de los principios de la escucha activa, la comprensión, la mediación y el diálogo. Como resultados, el centro consiguió una mejora en la convivencia, el alumnado aprendió a prevenir y resolver conflictos entre ellos, participando en la resolución de conflictos y en mediaciones de otros alumnos y desarrollando la empatía. A nivel de centro y de convivencia, se realizó una detección temprana de conflictos, así como una reducción del número de faltas graves y leves y la disminución del acoso escolar.

Durante el desarrollo del programa surgieron algunas dificultades, que se fueron solventando, entre ellas, la gestión de las mediaciones, que inicialmente eran realizadas exclusivamente por el departamento de orientación. Para solucionarlo, se decidió compartir esa responsabilidad con los profesores colaboradores, lo que permitió una mayor implicación de equipo docente y una mejor distribución de las tareas. También se encontraron problemas a la hora de encajar el horario para las mediaciones, para ello se usó el horario de recreos y parte del horario de clase. Además, algunos de los alumnos no cumplían los acuerdos y para solventarlo se suspendía la mediación o se usaba el reglamento de régimen interno. Por último, los implicados eran alumnos de varias etapas así que se delegaba en tutores de grupo para agilizar la mediación.

3.3.2. Instituto Educación Secundaria San Juan Bautista

Según Puig (2018), en el I.E.S San Juan Bautista, el *Programa de Alumnos Ayudantes*, estuvo en funcionamiento entre 2012 y 2017.

En el programa participaron 48 estudiantes de ESO y Bachillerato, año a año se fueron incorporando alumnos. Se realizaron reuniones de coordinación mensuales para el seguimiento de los casos y la cohesión del grupo. Hubo algunos casos que tuvieron que derivarse a orientación o jefatura de estudios dada su gravedad, pero la mayoría fueron resueltos directamente con la intervención de alumnado ayudante. El equipo de alumnos ayudantes se regía por principios de cooperación, confidencialidad, solidaridad, disponibilidad, compromiso ético y respeto. El programa requirió de una dedicación permanente, cada curso había que realizar labores de presentación y difusión del programa con los diferentes miembros de la comunidad educativa. Sin embargo, consiguió disminuir los casos de acoso y mejoró la convivencia en el centro, además generó un impacto positivo en la autoestima y motivación de los alumnos participantes. Asimismo, los alumnos

ayudantes afirmaron que participar en el programa les hacía sentirse útiles, felices y orgullosos. Las familias también transmitieron la satisfacción que manifestaban sus hijos e hijas por el hecho de pertenecer al programa.

3.3.3. Colegio La Salle Franciscanas

Otro ejemplo se encuentra en el colegio *La Salle Franciscanas*. El proyecto comenzó en el curso 2019, creando un grupo de niños y niñas de 4º, 5º y 6º de primaria. Con el acompañamiento de cinco profesoras, estos estudiantes se convirtieron en mediadores y acompañantes. Para la formación de este equipo se realizó una tutoría con todos los niños de los cursos mencionados donde determinaron qué cualidades debía tener la figura del alumno ayudante. Tras la tutoría, cada clase eligió a dos compañeros que poseían esas cualidades como alumnos ayudantes.

Estos alumnos no solo trabajaron en su clase, sino en todo el colegio. Cada dos o tres semanas los miembros de este programa se reunían junto a las profesoras y se planteaban sesiones de una hora de trabajo para abordar distintos aspectos, como la resolución de problemas o la escucha, y se ponían en común las dificultades que iban surgiendo para la convivencia.

El centro definía el programa como “una escuela de vida” que fomentaba la responsabilidad en los alumnos y el desarrollo de valores de convivencia.

3.3.4. Instituto Educación Secundaria madrileño

Como último ejemplo seleccionado, encontramos un centro de educación secundaria de una localidad madrileña cercana a la capital. Según Del Barrio et al (2011) en la evaluación del programa participaron los alumnos de las cuatro clases de primero de ESO y las cuatro clases de tercero de ESO, además de los cuatro estudiantes que participaban como alumnos ayudantes en el programa y los cuatro profesores implicados.

Al finalizar el curso en el que se implantó el programa (junio de 2009), se administró un cuestionario de evaluación a cada grupo de primero y tercero de ESO. Simultáneamente, se distribuyó el cuestionario en la sala de profesores para fomentar la participación, siendo cumplimentados por 31 docentes. Tras un análisis cualitativo de las respuestas y un análisis estadístico, se llegó a la conclusión de que se producía una mejora del clima escolar, disminuyéndose los problemas. Por su parte, los estudiantes consideraron el programa beneficioso tanto para prevenir como para intervenir en conflictos y la mayoría consideraba que el programa debía continuar.

Los resultados de la evaluación, junto a la ligera disminución de la incidencia de maltrato observada en el centro, fueron la base para avanzar en el programa. Además, se destacó el aumento de emociones positivas que se tradujo en alivio para los usuarios del programa y en autoestima para los ayudantes y la mejora de la convivencia.

En conclusión, el programa fue evaluado muy positivamente por los estudiantes y el profesorado, destacando su eficacia en la prevención e intervención en conflictos. El programa generó un impacto positivo en el clima escolar y se observó un aumento de emociones positivas entre los participantes, lo que reforzó la importancia de continuar y expandir el programa.

3.4. Marco normativo

La Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE) considera la convivencia escolar como un pilar fundamental del sistema educativo y promueve la inclusión, la educación en valores cívicos y la equidad. Todo ello se refuerza mediante la resolución pacífica de conflictos, la prevención de acoso y el ciber acoso y la mediación escolar. Además, fomenta la educación emocional y la creación de entornos escolares seguros con la participación de toda la comunidad educativa, a través de normas de convivencia. También destaca la importancia de planes de intervención para prevenir, detectar y plantear situaciones de violencia y discriminación.

La educación inclusiva es clave, ya que garantiza que todos los alumnos reciban una enseñanza de calidad adaptada a sus necesidades en un entorno libre de exclusión. En definitiva, la LOMLOE establece un marco normativo que impulsa la convivencia positiva, la participación en los centros educativos y el respeto.

A partir de la LOMLOE, la normativa desarrollada en la comunidad autónoma de Aragón implementa actuaciones específicas para garantizar una educación inclusiva, equitativa y centrada en la convivencia positiva.

El Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, establece la *Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa* y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios. En su Título II, define el modelo de convivencia escolar y los principios que lo rigen, entre los que se destacan: la igualdad de derechos, la valoración de las diferencias, el rechazo de los prejuicios y la importancia de las actuaciones preventivas que promuevan la educación en valores, la participación, la

comunicación y el diálogo dentro de la comunidad educativa.

Este decreto también determina los derechos y deberes de alumnado, docentes y familias, decretando un marco de respeto mutuo y responsabilidad. Asimismo, regula las normas de convivencia de los centros, en los que en la elaboración y aplicación deben participar todos los miembros de la comunidad educativa.

Se promueve la participación activa en la vida escolar, creando un clima de convivencia positivo y la prevención de conflictos mediante estrategias como la mediación. Además, se crean procedimientos para la aplicación de medidas correctoras y sancionadoras ante conductas que violen las normas de convivencia. Se solicita a los centros a elaborar y aplicar un *Plan de Convivencia* con estrategias que garanticen un ambiente escolar adecuado y mecanismos para prevenir y resolver conflictos.

El Decreto 188/2017, de 28 de noviembre, regula la respuesta educativa inclusiva y la convivencia en los centros de Aragón. Considera la convivencia un elemento clave en la dinámica escolar, ya que influye directamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Actúa como elemento preventivo para el reconocimiento, respeto y valoración de las diferencias individuales, y para intervenir ante cualquier forma de discriminación o violencia.

Este decreto fortalece la convivencia como base para la educación inclusiva, fomentando un clima escolar basado en el respeto, la tolerancia y la solidaridad. Sus principios generales de actuación incluyen: la equidad e inclusión, que garantizan derechos y oportunidades a todos los estudiantes, la participación y cooperación de la comunidad educativa para una convivencia positiva y la flexibilidad y personalización en la adaptación de recursos, metodologías y contenidos.

Cada centro debe incluir en su *Proyecto Educativo*, los valores y estrategias recogidos en el *Plan de Atención a la Diversidad* y el *Plan de Convivencia*. Se crean actuaciones específicas y protocolos para la detección temprana de conflictos, como el acoso escolar o la discriminación, asegurando una intervención rápida y coordinada.

Los centros educativos deben garantizar un entorno seguro e inclusivo, contando con la implicación de las familias. Se promueve la colaboración con otras entidades y administraciones a través de programas de innovación en convivencia y educación inclusiva.

La ORDEN ECD/1003/2018 promueve la convivencia, la igualdad y la lucha contra el acoso escolar en los centros educativos de Aragón. Sus actuaciones buscan asegurar una educación inclusiva, equitativa y centrada en la convivencia positiva.

Se prioriza la igualdad de oportunidades, el reconocimiento de las diferencias y el rechazo de los prejuicios. Se fomentan estructuras de participación activa de toda la comunidad educativa, así como metodologías flexibles para atender la diversidad de alumnado. También se implementan estrategias para prevenir y abordar conflictos y casos de acoso escolar.

Dentro de estas estructuras, destacan los *Equipos de convivencia e igualdad* y los *Observatorios de convivencia*, que trabajan coordinadamente con redes de orientación y profesorado. Además, se desarrollan programas como alumno ayudante, alumno mediador, ciberayudante, hermano/a mayor, tutorización individualizada y alumnado por la igualdad de género, para promover la participación del alumnado en la prevención de conflictos y acompañamiento entre iguales.

Se hace 2021, de 29 de junio). hincapié en la formación continua del profesorado en resolución de conflictos, inclusión y proyectos de innovación en convivencia. Además, se establecen protocolos específicos para casos de acoso escolar o violencia de género, asegurando respuestas eficaces y anticipadas.

El marco normativo se refuerza con la ORDEN ECD/804/2021, de 29 de junio, que modifica la Orden ECD/1003/2018. Subraya la igualdad, la inclusión y la lucha contra el acoso escolar, promoviendo la convivencia positiva mediante planes específicos, como el *Plan de Igualdad*, en cuya elaboración debe participar toda la comunidad educativa para garantizar un entorno seguro y equitativo.

Asimismo, se destaca la necesidad de habilitar espacios y formar al profesorado para la prevención de acoso escolar y la mejora de la convivencia.

Por último, se establece que el programa de alumno ayudante debe quedar reflejado en el *Plan de Convivencia*, que forma parte del Proyecto Educativo de Centro (Artículo 10 del Capítulo IV de la ORDEN ECD/804/

4. Diseño del programa de formación

A continuación, se presenta la descripción del programa de formación de alumnado ayudante elaborado a partir de experiencias previas y fundamentado en referencias teóricas relevantes. En este apartado se expone la estructura general del programa, así como los objetivos que busca cumplir y las distintas fases que lo forman: presentación, selección, formación y evaluación. Además, se detallan los recursos necesarios para su desarrollo.

4.1. Objetivos específicos del programa

El objetivo principal del programa es fomentar la convivencia escolar positiva a través de la formación de estudiantes como alumnos ayudantes. Con este fin, se han definido los siguientes objetivos específicos:

- Formar un grupo de alumnos ayudantes.
- Fomentar la convivencia positiva y la resolución pacífica de conflictos.
- Desarrollar competencias socioemocionales en el alumnado ayudante.
- Fomentar la creatividad en la resolución de conflictos.
- Promover la participación activa del alumnado en la mejora de la convivencia y del clima escolar.
- Fomentar la autonomía del alumnado ayudante.

4.2. Estructura del programa

Este apartado expone la estructura del programa de alumno ayudante, a través de su presentación, selección del alumnado ayudante y formación.

En primer lugar, se detalla la forma en la que se presenta el programa tanto al alumnado como a las familias. A continuación, se describe el procedimiento para la selección del alumnado ayudante a través de la participación de todos los alumnos. Por último, se expone la formación que recibirán los alumnos ayudantes para desempeñar sus funciones eficazmente.

Esta estructura busca garantizar una implementación lo más clara y eficiente posible del programa.

4.2.1. Presentación del programa

Se llevará a cabo al menos una sesión informativa dirigida a todo el alumnado, donde se explicarán los objetivos, el funcionamiento y los beneficios del programa, además de

resolver dudas de los estudiantes. También se presentará una descripción del perfil ideal del alumno ayudante, ayudando así a los estudiantes a seleccionar de forma adecuada a los candidatos.

En estas sesiones se hará uso de material audiovisual y testimonios de alumnos ayudantes de años anteriores. Si el programa es nuevo en el centro, se recurrirá a testimonios de estudiantes de otros centros donde ya se haya implementado el programa, acercando así experiencias reales al alumnado.

La sesión de presentación se realizará durante la hora de tutoría, en el horario lectivo de los alumnos, en sus respectivas clases de referencia.

Igualmente, se realizará una sesión informativa dirigida a las familias. Será llevada a cabo por el Coordinador de Convivencia, quien explicará en que consiste el programa, sus beneficios y las funciones que llevan a cabo los alumnos ayudantes. Se recalcará que el formar parte del programa es algo voluntario. Se responderán todas las dudas que puedan surgir entre las familias, promoviendo de esta forma su implicación y apoyo en el desarrollo del programa. Asimismo, se les proporcionará una autorización que deberán firmar en caso de que estén de acuerdo con que su hijo/a participe desarrollando el rol de alumno ayudante dentro del centro educativo. Este paso es de vital importancia para contar con el apoyo de las familias y garantizar que los alumnos participen con el respaldo y confianza de su entorno.

4.2.2. Selección del alumnado ayudante

Para garantizar una selección justa y transparente, se seguirán los siguientes pasos:

1. Elaboración de preguntas de sondeo.

Tras la presentación del programa, se repartirá a los alumnos una ficha con una serie de preguntas que tendrán que contestar individualmente. Este documento estará formado por preguntas como “¿A quién le pedirías ayuda si tuvieras un problema?” o “¿A quién consideras un buen mediador?” (Anexo A). Una vez que todos lo hayan contestado, se seleccionará a los alumnos que según las preguntas podrían ser alumnos ayudantes. Los alumnos que podrán optar a ser posibles candidatos para participar en el programa deben poseer los siguientes requisitos:

- Aparece como candidato en las preguntas.
- Quiere participar de manera voluntaria en el programa.
- Tiene la aprobación y una valoración positiva por parte del tutor/a.
- Tiene la autorización firmada por su madre/padre o tutor legal.

2. Presentación de candidaturas

Los estudiantes que hayan cumplido los requisitos anteriores podrán postularse de manera voluntaria. Para ello, se les otorgará la oportunidad de realizar un pequeño discurso frente a sus compañeros.

En esta intervención, el tutor les proporcionará una ficha que tendrán que rellenar para realizar su discurso. En ella, los candidatos tendrán que explicar por qué desean ser alumnos ayudantes, que habilidades o valores creen que poseen que los hacen aptos para desempeñar dicho rol y la disposición que tienen en cuanto a ayudar, escuchar activamente y participar en la resolución de conflictos. Antes de realizar el discurso, el tutor revisará lo que los alumnos van a decir para un correcto desarrollo de las presentaciones de las candidaturas.

Este paso es fundamental ya que permite que los compañeros conozcan mejor a los candidatos y tomen una decisión en la votación. Además, ayuda a los propios voluntarios a participar y reflexionar acerca de su papel en el programa.

3. Elección del alumno ayudante.

Tras escuchar las candidaturas, se llevará a cabo un proceso de votación en el que todos los alumnos podrán participar. La elección se llevará a cabo de forma democrática y anónima para que todos los estudiantes puedan elegir sin ser influenciados por agentes externos.

Para este proceso, en primer lugar, se distribuirán papeletas o se usará un sistema digital (dependiendo de los recursos y características del centro) para que cada alumno seleccione un candidato. Después, se contabilizarán los votos imparcialmente y se anunciará el nombre del estudiante/s seleccionado/s, quien pasará a formar parte oficial del programa de alumnos ayudantes.

Se levantará un acta formal del proceso de selección para dejar constancia de los resultados (Seijo, 2012).

El hecho de que los propios alumnos seleccionen a los alumnos ayudantes promueve la participación activa de los estudiantes en la toma de decisiones, fomentando el sentido de pertinencia y la responsabilidad.

4. Informar a las familias.

Una vez decidido, quien participa en el programa, se enviará una comunicación oficial a las familias, explicando que su hijo/a ha sido seleccionado para formar parte de la iniciativa de la que ya han sido informados previamente.

A través de este proceso, se asegura una selección justa, basada en el interés y la participación de los estudiantes para desempeñar el rol de alumnos ayudantes de forma efectiva.

4.2.3. Formación de los alumnos ayudantes

Tras la selección de los estudiantes que formarán parte del programa como alumnos ayudantes, se da inicio a un proceso de formación estructurado. Este proceso es fundamental para garantizar que los alumnos cuenten con las habilidades necesarias para desempeñar su rol de forma efectiva.

Según Puig (2018), la formación tiene como objetivo proporcionar a las participantes herramientas que les permitan intervenir en conflictos, ejercer sus labores de ayuda y comprender en profundidad sus responsabilidades dentro del centro educativo.

La formación del alumno ayudante se inspira en el modelo de seis módulos descritos por Seijo (2012), el cual ha demostrado ser efectivo para el desarrollo de competencias socioemocionales y de mediación de conflictos.

A lo largo de las sesiones de formación se va a emplear una metodología activa y participativa. En ella, no se va a partir desde una explicación teórica, sino de experiencias personales, sentimientos, actitudes y situaciones. Según Jares (1999), este enfoque se denomina “método socio afectivo”. Consiste en partir desde experiencias personales sobre unos hechos para más tarde proceder a su análisis introduciendo la teoría y poniéndola en relación con las vivencias de las situaciones planteadas.

Durante la formación, se emplearán diferentes estrategias y herramientas como dinámicas de grupo, role-playing o simulaciones, juegos cooperativos, análisis de casos y debates y reflexiones grupales.

A continuación, se detallan los módulos que se trabajarán en la formación, la cual se desarrollará en un entorno cercano al centro educativo, favoreciendo de esta forma un clima de confianza y colaboración entre los estudiantes. Las sesiones que se muestran en la Tabla 1, describen con detalle en el apartado “5.3. Sesiones de formación del alumnado ayudante”.

Tabla 1.

Breve descripción de las sesiones que conforman la formación de los alumnos ayudantes

Nombre de la Sesión	Objetivo	Actividades Principales
1. Presentación de Alumnos Ayudantes	Fomentar la confianza y cohesión grupal.	Presentación del formador, dinámica “Gusano Saltarín”, “El Globo Ayudante” y lluvia de ideas con “Mentimeter”.
2. Definición del Concepto de Ayuda	Reflexionar acerca de la ayuda y definición de sus funciones.	Reflexión personal acerca de la ayuda, dinámica “Los Lazarillos” y funciones del alumno ayudante.
3. La práctica de la Ayuda	Aprender a proporcionar ayuda estructuradamente.	Dinámica el naufrago, explicación de las fases de ayuda, role-playing de situaciones de ayuda y reflexión grupal.
4. La Importancia de la Comunicación	Desarrollar habilidades comunicativas y de escucha activa.	Dinámicas de “Gestos” y “Escuchamos”, lectura de “Los dientes del Sultán” y análisis de estilos comunicativos.
5. Definición de Conflicto y sus Elementos	Comprender los conflictos y saber cómo gestionarlos.	Explicación teórica, role-playing de un conflicto, análisis de la película La Guerra de los Botones y resolución de casos prácticos.
6. ¿Cuándo debemos actuar?	Identificar situaciones en las que los alumnos ayudantes deben intervenir y en las que no.	Actividad Sherlock Holmes en el colegio, entrega del material “¿Cuándo debemos ayudar?” Y actividad el “semáforo de la intervención”.
7. Puesta en Marcha de Alumnos Ayudantes	Organizar la labor de los alumnos ayudantes en el centro.	Definición de responsabilidades, creación de la tabla de Observatorio de Convivencia, planificación de actividades y reflexión final.

4.3. Sesiones de formación del alumnado ayudante

Mediante esta formación, los estudiantes elegidos desarrollarán competencias que les permitirán actuar como alumnos ayudantes en el ámbito educativo.

Durante siete sesiones, los estudiantes reflexionarán sobre conceptos como “ayuda”, “conflicto”, “escucha activa”, “comunicación” o “resolución de conflictos” y se les proporcionará herramientas para fortalecer sus habilidades de comunicación y de resolución de problemas.

4.3.1. Sesión 1: Presentación de los alumnos ayudantes

La primera sesión de formación de los alumnos ayudantes es un momento clave para establecer una base sólida en el grupo.

La sesión está estructurada a través de una presentación del formador y del curso, seguida de una serie de actividades dinámicas diseñadas para fomentar la interacción y el sentido de pertenencia al grupo. A través de estas dinámicas, se comenzará a trabajar y a hablar sobre las habilidades necesarias para desempeñar el rol de alumno ayudante.

Objetivos

- Generar un ambiente de confianza y comunicación.
- Conocer a los alumnos y que se conozcan entre sí.
- Comenzar a desarrollar competencias clave para desarrollar el papel de alumno ayudante.
- Generar un sentimiento de pertenencia al grupo.
- Explicar el programa y la labor de los alumnos ayudantes.

Contenidos

- Explicación de la figura del formador y sus funciones en el programa.
- Descripción del curso (objetivos, duración y actividades)
- Entrega de materiales informativos.
- Dinámicas de presentación.

Materiales

- Programa en formato impreso junto al cronograma.
- Cartel informativo con las fechas y los horarios de reunión.
- Pelotas de distintos tamaños para la actividad “Gusano saltarín”.
- Globos y rotuladores para la actividad “El globo ayudante”.
- Ordenadores para acceder a la aplicación “Mentimeter”.

Desarrollo de la sesión

1. Presentación del Formador y del Programa.

El formador iniciará la sesión con una presentación personal, explicando quién es y las funciones que lleva a cabo en el programa que incluye la gestión de información, coordinación de actuaciones en el centro y formación de alumnos ayudantes.

Posteriormente presentará el curso, detallando sus objetivos, el tiempo que va a durar y el tipo de actividades que se llevarán a cabo. Para asegurar que todos los alumnos tengan acceso a esta información, se hará entrega del programa de forma escrita con el cronograma de actividades y se colocará en el lugar de la reunión un cartel informativo con las fechas y horarios de las sesiones.

Tras la entrega del programa, se realizará una breve introducción acerca de lo que se trabajará en la primera sesión.

2. Actividades de Presentación.

Actividad 1 “Gusano Saltarín”: Se dará comienzo al desarrollo de la sesión a través de la dinámica “Gusano saltarín”. Los estudiantes se colocarán en círculo. El formador comenzará sosteniendo una pelota entre las rodillas. Sin usar las manos tendrá que acercarse (andando, saltando o corriendo) a un estudiante diciendo su nombre y un adjetivo que lo describa “soy Andrés y soy divertido”. Tras presentarse le pasará la pelota a otro jugador sin tocarla con las manos. El proceso continúa hasta que todos se han presentado. Se pueden introducir más pelotas de distintos tamaños para hacerlo más dinámico.

Con esta actividad se pretende que los alumnos se presenten y se empiecen a conocer de una forma más divertida y dinámica.

Actividad 2 “El globo ayudante”: En esta actividad utilizaremos la dinámica “El globo ayudante”. Los alumnos se colocarán en círculo y se le proporcionará a cada uno un globo hinchado. Cada estudiante tendrá que escribir su nombre y una cualidad útil para desempeñar su papel de alumno ayudante. Tras escribir, se lo pasará a otro compañero y así continuamente hasta que todos hayan escrito en el globo. Una vez que todos hayan escrito, los alumnos se irán pasando el globo y leyendo lo que han escrito sus compañeros.

Esta dinámica permite que los alumnos tomen conciencia de sus cualidades positivas, reforzando su autoestima y sentido de pertenencia al grupo al que pertenecen.

Actividad 3 “¿Qué espero de mí mismo?”: Se hará uso de los ordenadores para realizar una “lluvia de ideas” a través de la aplicación “Mentimeter”. Los estudiantes tendrán que escribir palabras que definan lo que esperan de su participación del programa y del

mismo. Posteriormente, las leerán conjuntamente compartiendo opiniones y reflexiones dando fin a la sesión.

Esta actividad ayuda a generar un compromiso inicial con el programa.

Tras realizar las actividades, se realizará un breve resumen de lo trabajado y se responderán dudas. Se pretende que los estudiantes salgan de la sesión sintiéndose parte de un equipo y que esto les permita avanzar en su formación de manera más cohesionada y con mayor motivación.

4.3.2. Sesión 2: Definición del concepto de ayuda

A través de diversas actividades, los estudiantes analizarán situaciones en las que han necesitado o brindado ayuda, experimentarán la sensación de depender de otras personas y aprenderán sobre las funciones de los alumnos ayudantes. Con esta sesión se busca fomentar la empatía y la conciencia del propio grupo.

Objetivos

- Reflexionar acerca del concepto de ayuda y su importancia.
- Definir funciones y valores de los alumnos ayudantes.
- Fomentar el respeto, la empatía y la conciencia de grupo.

Contenidos

- Reflexión personal “Todos necesitamos ayuda”.
- Dinámica práctica “Los Lazarillos”.
- Funciones de los alumnos ayudantes.

Materiales

- Ficha “Todos necesitamos ayuda” (Anexo B).
- Dos cajas.
- Vendas para tapar los ojos en la actividad “Los Lazarillos”.
- Ficha con funciones de los alumnos ayudantes (Anexo C).
- Post-its.
- Panel.

Desarrollo de la Sesión

1. Reflexión personal: “Todos necesitamos ayuda”

Para comenzar, a cada alumno se le proporcionará una ficha (Anexo B) en la que tendrá que definir que es la ayuda según su percepción personal. Una vez descrita la definición, tendrán que describir en un la mis ficha una situación en la que haya necesitado ayuda, explicando si la recibió o no y como se sintió en ese momento. Posteriormente, lo introducirá en una caja nombrada “Ayudado”. Asimismo, también tendrán que describir en otro papel distinto una situación en la que brindó ayuda a alguien, expresando las emociones

que experimentó al hacerlo. Estos papeles los introducirán en otra caja llamada “Ayudando”.

Tras completar la ficha, los alumnos que lo deseen podrán compartir sus ideas con el grupo. Se irán sacando papelitos aleatoriamente de las cajas y se irán leyendo y analizando viendo las diferencias entre los papeles de cada caja. A partir de estas reflexiones, se dialogará acerca de los distintos puntos de vista que tienen los alumnos sobre la ayuda, y de forma grupal, se elaborará una definición conjunta del concepto.

Con esta actividad los estudiantes tomarán conciencia de la importancia de la ayuda desde una perspectiva personal y emocional.

2. Dinámica Práctica: “Los Lazarillos”.

Tras haber definido el concepto de ayuda, los estudiantes participarán en la dinámica “los lazarillos”.

Para el desarrollo de la actividad los alumnos formarán parejas. Uno de los integrantes se vendará los ojos y el otro será el “guía”, el cual deberá conducir a su compañero por el espacio, asegurándose de que no choque con obstáculos o con otros compañeros. Tras un tiempo determinado, los roles cambiarán.

Al finalizar la actividad, los participantes compartirán como se han sentido en cada situación, al ser vulnerables y al ser responsables del otro. Esta dinámica sensibiliza y hace comprender y vivenciar las situaciones de necesidad de ayuda (Seijo, 2012).

3. Funciones del alumno ayudante.

Para cerrar la sesión, se trabajará acerca del rol que deben desempeñar en el centro.

Se dividirá a los alumnos en pequeños grupos o parejas y se explicará de forma general que se espera de los alumnos ayudantes, como ser un ejemplo a seguir, escuchar o acompañar.

A cada pareja o grupo se les proporcionará post-its en los que tendrán que escribir todas las funciones que crean que son importantes en un alumno ayudante. Plasmando en cada post-it una función.

Cada grupo irá pegando sus ideas a través de los post-its en un panel común que estará dividido por categorías como: Prevención de conflictos, Mediación y Observación. Cada grupo irá explicando por qué creen que es importante cada función que han decidido escribir en un alumno ayudante.

Una vez terminada la exposición, se ponen en común las respuestas, y se seleccionan las funciones que van a tener estos alumnos en el colegio.

Finalmente, se le entregará a cada alumno una ficha con las funciones que deben desempeñar en el centro (Anexo C).

Esta segunda sesión permite que los alumnos ayudantes adquieran una comprensión profunda acerca de lo que significa ayudar.

4.3.3. Sesión 3: La práctica de la ayuda

En esta sesión se pretende que los alumnos comprendan e identifiquen las fases del proceso de ayuda para poder aplicarlas. A través de distintas actividades, los estudiantes desarrollarán habilidades para proporcionar apoyo a sus compañeros.

Objetivos

- Entender la importancia de la ayuda tanto en la vida cotidiana como en el centro escolar.
- Identificar y aplicar las fases del proceso de ayuda.
- Desarrollar habilidades para ayudar a sus compañeros.

Contenidos

- Reflexión acerca de la importancia de la ayuda.
- Fases del proceso de ayuda según Seijo (2012).
- Role-playing de situaciones de ayuda.
- Reflexión final.

Materiales

- Fichas con los pasos del proceso de ayuda (Anexo D).
- Tarjetas con diversas situaciones para el role-playing (Anexo E).

Desarrollo de la sesión

1. Dinámica “El naufrago”

Se comenzará la sesión con la dinámica “El naufrago”. Se plantea una situación en la que la clase ha naufragado en una isla. Cada alumno tendrá el rol de un personaje, por ejemplo: persona herida, niño asustado, anciano, un enfermo que necesita su medicina, alguien con conocimientos de supervivencia, el tripulante del barco y alguien muy asustado (los personajes varían dependiendo del número de alumnos presentes en la sesión). Se les dará una orden: “hay que organizarse para sobrevivir y ayudarse unos a otros”.

Los alumnos tendrán que debatir cómo ayudar a cada miembro del grupo, a quién ayudar primero y que habilidades necesita cada uno para ayudar o ser ayudado.

Tras el debate, se expondrán las decisiones y se discutirán las distintas formas de ayuda valorando las consecuencias. Finalmente, se conectará con la vida real a través de

preguntas como: ¿Fue fácil decidir cómo ayudar? ¿Cómo os habéis sentido al ser ayudados o ignorados en el juego? ¿Esto se parece a lo que pasa en el colegio o fuera de él?.

El objetivo es que lleguen a la conclusión de que ayudar no siempre es intuitivo, que hay muchas formas de hacerlo, muchas opiniones distintas y que a veces se necesitan seguir unos pasos para que nuestra ayuda sea útil.

2. Fases del proceso de ayuda.

El formador explicará con detalle las diferentes fases del proceso de ayuda según Seijo (2012) (Anexo D).

Tras la explicación de los anteriores pasos, se contestarán preguntas de los alumnos.

3. Role-Playing situaciones de ayuda.

Para consolidar los conocimientos adquiridos, los alumnos realizarán una actividad en la que tendrán que aplicar los anteriores pasos.

El formador presentará dos casos de alumnos que necesitan ayuda en distintos contextos escolares (Anexo E). En pequeños grupos, los estudiantes tendrán que analizar la situación, identificar qué pasos del proceso de ayuda serían más adecuados en cada caso y preparar una representación breve para simular como actuarían en esa situación.

Tras debatirlo en grupo, los voluntarios interpretarán las situaciones frente a los demás compañeros, poniendo en práctica el proceso de ayuda. El resto del grupo observará y dará un feedback al grupo acerca de la forma en la que se ha llevado a cabo la ayuda.

4. Conclusión.

Para finalizar la sesión se reflexionará con los estudiantes para saber qué pasos les han sido más difíciles a la hora de ayudar, que aspectos creen que pueden mejorar y como pueden aplicar estos pasos en el colegio y en su vida cotidiana.

A través de esta sesión los alumnos se espera que los alumnos hayan aprendido cómo brindar ayuda de forma efectiva y estructurada y habrán reforzado valores como la empatía, la escucha activa y el respeto por los demás.

4.3.4. Sesión 4: La importancia de la comunicación

En esta sesión se pretende que los alumnos comprendan la importancia de la comunicación tanto en la prevención como en la resolución de conflictos, reconozcan los distintos estilos comunicativos y desarrollen habilidades para escuchar activamente.

Objetivos

- Identificar los distintos estilos de comunicación.
- Comprender la importancia de la comunicación en el conflicto.
- Desarrollar habilidades de escucha activa.
- Reflexionar acerca del impacto de la comunicación en las relaciones sociales.

Contenidos

- Introducción a la comunicación y su impacto en el conflicto.
- Actividad “Gestos”.
- Identificación de los estilos de comunicación.
- Actividad “Escuchamos”.

Materiales

- Presentación del concepto de comunicación.
- Imágenes o dibujos para la actividad “Gestos” (Anexo F).
- Lectura “Los dientes del Sultán” (Anexo G)
- Ficha sobre los estilos de comunicación (Anexo H).
- Fichas para identificar los estilos de comunicación (Anexo I)

Desarrollo de la sesión

1. Introducción a la Comunicación

La sesión comenzará a través de una breve explicación acerca del concepto de comunicación y por qué desempeña un papel fundamental en las relaciones interpersonales. Se abordarán, sin explicarlo en detalle por el momento, los diferentes tipos de comunicación (verbal, no verbal y para verbal) y los estilos comunicativos más comunes.

El formador resaltaré como una comunicación efectiva puede prevenir conflictos y mejorar la convivencia y se pedirá a los alumnos que compartan experiencias en las que una buena o mala comunicación haya influido en la resolución de una situación.

2. Dinámica “Gestos”

Para experimentar la importancia de la comunicación más allá de las palabras, se realizará la dinámica “gestos” por parejas. Un miembro de cada pareja recibirá un dibujo con varios elementos (Anexo F). Sin usar palabras, tendrá que describir la imagen a su compañero usando únicamente gestos. El compañero intentará interpretar la descripción y reproducir la imagen según las indicaciones de su compañero. Una vez representada, los roles se intercambiarán y se volverá a comenzar.

Cuando haya terminado la actividad, los alumnos compartirán como se han sentido en cada uno de los roles e identificarán las limitaciones de la comunicación no verbal, así como su potencialidad cuando se usa efectivamente.

3. Identificación de Estilos de Comunicación.

Se comenzará trabajando a través de la lectura “Los dientes del Sultán” (Anexo G). Este texto, que narra una historia con moraleja, nos lleva a la conclusión de que “todo depende de la forma como se dicen las cosas”. Será leída conjuntamente y se pondrá en común en grupo.

A continuación, se les proporcionará a los alumnos una ficha explicativa con los diferentes estilos de comunicación (Anexo H): asertivo (expresar ideas con respeto y seguridad), pasivo (evitar la confrontación y ceder constantemente) y agresivo (imponer ideas sin respetar al otro).

Dividiremos a los alumnos en pequeños grupos y recibirán una hoja con diferentes escenarios conflictivos (Anexo I). Su tarea será identificar el tipo de comunicación que se emplea en cada caso, reflexionar acerca de cómo el estilo de comunicación afecta en la resolución del conflicto y proponer una alternativa usando un estilo asertivo.

El objetivo de esta actividad es que los estudiantes comprendan cómo elegir el estilo de comunicación de forma correcta, influye en la solución de problemas.

4. Dinámica “Escuchamos”.

Para finalizar la sesión, los alumnos trabajarán por parejas mediante la dinámica “Escuchamos”, para diferenciar la escucha activa de la pasiva.

Un miembro de la pareja compartirá una experiencia o tema personal durante un minuto, mientras el otro escucha con atención. Después cambiarán de roles, pero esta vez, el nuevo oyente no prestará atención, interrumpirá y evitará el contacto visual. Al terminar la actividad, cada alumno escribirá las diferencias entre ambos casos y como se sintieron cuando fueron escuchados activamente y cuando no lo fueron.

Finalmente, se pondrán en común las observaciones y, entre todos, se elaborará una lista de las características de la escucha activa.

Para cerrar la sesión, se hará un resumen de los aprendizajes más importantes del día, destacando la relación entre una buena comunicación y la forma de resolver conflictos de manera efectiva. Con esta sesión se pretende que los estudiantes tomen conciencia de la importancia de la forma en que se comunican y comiencen a usar estrategias para mejorar su expresión y escucha.

4.3.5. Sesión 5: Definición de conflicto y sus elementos

A lo largo de esta sesión, se pretende que los alumnos conozcan el papel del conflicto en la vida cotidiana, aprenderán a identificar sus elementos y adquirirán estrategias para enfrentarlo de manera efectiva y constructiva.

Objetivos

- Conocer el papel del conflicto en la vida diaria.
- Identificar los elementos claves de un conflicto.
- Aprender estrategias para resolver conflictos.
- Gestionar positivamente los conflictos.
- Aplicar lo aprendido en casos prácticos.

Contenidos

- Introducción y conceptualización del conflicto.
- Análisis de un conflicto.
- Visionado y análisis de un conflicto.
- Práctica de la resolución de un conflicto.

Materiales

- Presentación digital acerca del conflicto.
- Guiones para el role-playing (Anexo J)
- Película “La Guerra de los Botones” (Anexo K)
- Caso práctico en formato impreso (Anexo L)

Desarrollo de la sesión

1. Introducción y Conceptualización del Conflicto.

Se comenzará la sesión a través de la participación activa del alumnado, mediante preguntas abiertas y directas, invitándolos a compartir experiencias personales en las que se hayan tenido que enfrentar a un conflicto y explicar cómo lo resolvieron.

La sesión continuará con una explicación teórica del formador, quien definirá el concepto de conflicto y detallará sus elementos clave, como las partes que participan, los intereses en juego, la comunicación y las emociones que aparecen. El formador enfatizará que los conflictos son algo inherente a nuestra vida y que sean positivos o negativos, depende de la forma en la que nos enfrentemos a ellos (Seijo, 2012).

Esta primera parte de la sesión permitirá reforzar ideas clave sobre los conflictos y su gestión.

2. Análisis de un Conflicto a través del Role Playing.

Una vez que establecido el concepto de conflicto y sus partes, se realizará una actividad de dramatización. Se seleccionarán a dos alumnos que interpretarán un conflicto previamente estructurado mediante un guión (Anexo J) que el formador les proporcionará. El resto de los estudiantes observarán el conflicto. Los observadores deberán analizar distintos aspectos del conflicto como quienes son los protagonistas, si hay más personas involucradas directamente en el conflicto, la relación entre los individuos, las emociones que cada uno

experimenta y las posibles soluciones o estrategias para solucionarlo.

Tras la representación, se reflexionará grupalmente y se pondrá en común los anteriores aspectos debatiendo como el conflicto pudo haberse gestionado de manera más positiva o no.

3. Visionado y Análisis de una Situación de Conflicto.

Tras la actividad anterior se trabajará la resolución de conflictos a través del visionado de un fragmento de la película “La Guerra de los Botones”, para reforzar los aprendizajes previos. Tras el visionado, los alumnos trabajarán en una ficha de análisis (Anexo K) que les guiará en la identificación de los elementos del conflicto y en la búsqueda de estrategias de resolución. Algunas preguntas claves de la ficha serán: ¿qué originó el conflicto?, ¿cómo reaccionaron los personajes?, ¿qué emociones observas?, ¿cómo pudo haberse resuelto de otra forma?

4. Aplicación Práctica de la Resolución de un Conflicto.

Para finalizar la sesión, los estudiantes se dividirán en pequeños grupos y recibirán un caso práctico que representará una situación de conflicto en su colegio (Anexo L). En equipo, deberán analizar el caso y proponer una estrategia para resolverlo. Cada grupo expondrá su solución al resto de la clase, fomentando el debate para valorar las respuestas. Con esta actividad los alumnos interiorizarán las herramientas adquiridas y las podrán poner en práctica en un entorno cercano y controlado.

Con esta sesión, los alumnos habrán comprendido que es un conflicto y cuáles son sus elementos, además de reflexionar acerca de la importancia de afrontarlo de manera positiva. Desarrollarán habilidades para gestionar conflictos a través de la teoría y la práctica.

4.3.6. Sesión 6. ¿Cuándo debemos actuar?

A lo largo de esta sesión se van a trabajar aspectos que el alumno ayudante debe interiorizar como: cuándo intervenir, cuándo no intervenir y cuándo acudir a un adulto. Para ello, durante la sesión se identificarán los conflictos más comunes en un centro educativo, se analizarán las causas, se diferenciarán las situaciones en las que pueden intervenir como alumnos ayudantes y las que deben derivar a un adulto. Todo ello, se realizará a través de distintos recursos visuales, reflexiones y dinámicas grupales.

Objetivos

- Identificar situaciones en las que los alumnos ayudantes deben intervenir y en las que no.
- Identificar casos de conflictos más habituales en el colegio
- Definir casos en los que los alumnos ayudantes deben buscar la ayuda de un adulto.

Contenidos

- Tipos de conflictos habituales en un centro escolar.
- Situaciones que requieren la derivación a un adulto.
- Criterios para intervenir como alumno ayudante.

Materiales

- Listado de situaciones para la actividad “¿Sí o no?” (Anexo M)
- Marcapáginas con situaciones en las que intervenir y en las que no (Anexo N)
- Semáforo de la intervención (Anexo Ñ)
- Listado de situaciones (Anexo O)

Desarrollo de la sesión

1. Actividad: Sherlock Holmes en el colegio.

El formador elaborará grupos o parejas para que cada uno de ellos investigue que tipo de conflictos suelen aparecer en el centro. Para ello, a cada grupo o pareja se le proporcionará distintas tarjetas con imágenes o dibujos de escenas o situaciones descritas como “alguien le quita las pinturas a un compañero”, “a un niño nunca le dejan jugar al fútbol en el patio” o “una niña se ríe de un niño todos los días por sus gafas”. Cabe destacar, que estas situaciones serán los conflictos que surgen más frecuentemente en un centro educativo. Cada grupo tendrá que identificar qué tipo de conflicto es y analizar por qué se ha generado.

Finalmente, cada grupo colocará sus tarjetas en un panel dividido por categorías: “Peleas”, “Agresiones físicas”, “Burlas”, “Malentendidos” o “Problemas con las normas”. De forma grupal, se irá comentando cada conflicto para analizar en que categoría encaja más, si hay otros tipos de conflictos que no se habían considerado o si puede estar en más de una categoría.

Con esta actividad, los alumnos identificarán los conflictos más comunes que se dan en un colegio y podrán reflexionar sobre sus causas y si deben intervenir o no.

2. ¿Cuándo debemos derivar?

Una vez llegados a este punto, es de vital importancia que los estudiantes sepan que hay situaciones que es de vital importancia que deriven a los adultos. Entre ellas destacan la probabilidad de consumo de sustancias, ideas suicidas, situaciones familiares delicadas como abusos, violencia, fallecimientos, violencia física, amenazas y acoso escolar. Es importante que los alumnos ayudantes acudan a un adulto como el coordinador, el tutor o un profesor de su confianza cuando la situación le supera, le provoca angustia o si no sabe qué hacer.

En primer lugar, se le entregará a cada alumno una lista con situaciones que pueden ocurrir en el colegio (Anexo M) y tendrán que decidir si pueden intervenir o no. A través de esta actividad podremos hacernos una idea previa de lo que los estudiantes saben y lo que no.

Después de esta actividad, se les proporcionará a los alumnos ayudantes dos marcapáginas (Anexo N). En uno de ellos aparecerán situaciones que deben comunicar a un adulto y en el otro marcapáginas, situaciones en las que pueden intervenir ellos mismos. Se leerán y debatirán de forma conjunta en clase, comparando la información del marcapáginas con las respuestas que han dado en la lista anterior.

3. El semáforo de la intervención.

Para cerrar la sesión, se trabajará acerca de la identificación de situaciones en las que un alumno ayudante debe intervenir y en las que no. Para ello, se le entregará a cada uno de ellos una lista de situaciones (Anexo O) que pueden darse en el centro y que tendrán que clasificar en “el semáforo de la intervención” (Anexo Ñ), el cual será proporcionado. Las situaciones que crean que deben intervenir deberán clasificarlas en la franja verde, las situaciones en las que no tengan clara la intervención las deberán agrupar en el color amarillo y las que crean que deben comunicar a un adulto en el color rojo. Los estudiantes tendrán que decidir individualmente si es preciso intervenir como alumno ayudante o no.

Posteriormente, se pondrán en común las respuestas con toda la clase para ayudar así a establecer unos límites de intervención en el programa

Esta segunda sesión permite que los alumnos ayudantes adquieran una comprensión profunda acerca de lo que significa ayudar. Además, les ayuda a establecer unos límites de intervención en el programa.

4.3.7. Sesión 7: Puesta en marcha de los alumnos ayudantes

En esta última sesión se pretende fortalecer el papel de los alumnos ayudantes dentro del programa, mediante la definición de sus responsabilidades, actividades y organización de su labor en el centro.

Objetivos

- Establecer las tareas y funciones de los alumnos ayudantes.
- Coordinar la labor de los alumnos ayudantes en el centro escolar.
- Crear una planificación de reunión y actividades dentro del programa.

Contenidos

- Presentación y organización de responsabilidades.
- Creación de la tabla del Observatorio de la Convivencia.
- Definición de actividades y responsabilidades.

Materiales

- Tablas del Observatorio de la Convivencia.
- Tablas de las actividades a realizar.
- Fichas con las funciones y las responsabilidades de cada alumno ayudante.

Desarrollo de la sesión

1. Presentación de la Organización y Responsabilidades.

El formador iniciará la sesión a través de una explicación sobre el funcionamiento del programa y las actividades que los alumnos ayudantes llevarán a cabo en el centro. Se abordarán aspectos como las funciones diarias y periódicas, las reuniones y evaluaciones del programa y el apoyo que recibirán por parte de los coordinadores y el equipo docente.

2. Creación de la Tabla del Observatorio de la Convivencia.

A través del Observatorio de la Convivencia, los alumnos ayudantes podrán reunirse de forma periódica con el coordinador del programa para evaluar el estado de la convivencia en el centro, comentar dificultades o conflictos que necesiten intervención, resolver dudas y compartir experiencias.

Para organizar las reuniones, se creará una tabla en la que se establezca la frecuencia de las reuniones (una cada quince días), el lugar de reunión (se definirá un lugar fijo en el centro) y los horarios en los que los alumnos ayudantes podrán acudir.

Esta tabla será proporcionada a cada alumno y colocada en la puerta del lugar de reunión para que todos los alumnos ayudantes puedan consultar la información en cualquier momento que lo precisen.

3. Definición de Actividades y Responsabilidades.

Además del Observatorio de la Convivencia, los alumnos ayudantes participarán en una serie de actividades a lo largo del curso escolar. Para organizar su trabajo efectivamente, se elaborará una tabla de actividades. En la tabla, aparecerá la descripción de cada actividad, la frecuencia con la que se llevará a cabo, el lugar donde se realizará, el horario asignado y los alumnos ayudantes asignados a cada actividad.

Esta tabla será proporcionada a cada alumno y colgada en la puerta del lugar del Observatorio de Convivencia para que los alumnos la puedan consultar cuando sea necesario. El propósito es que las actividades estén organizadas y que no generen una sobrecarga de trabajo en los estudiantes.

4. Cierre.

Para finalizar la sesión y dar inicio al programa, se llevará a cabo una reflexión final grupal. Algunas preguntas que se incluirán en la reflexión serán ¿Qué es lo que más te entusiasma de ser alumno ayudante?, ¿Cómo podéis apoyaros entre vosotros para realizar mejor vuestras funciones?, ¿Qué crees que va a ser lo más difícil de ser alumno ayudante? También se realizará una evaluación final constituida por un cuestionario y preguntas.

La sesión finalizará recordando a los alumnos ayudantes que cuentan con el apoyo y

respaldo del Equipo Coordinador y se les motivará a realizar sus funciones adecuadamente.

4.5. Evaluación del programa de formación

La evaluación que se llevará a cabo se basa en el modelo propuesto por Fernández et al. (2002) en su libro *Conflicto en el centro escolar*, orientado a la formación de alumnado en programas de alumnos ayudantes.

4.5.1. Metodología de la evaluación

Se va a realizar una metodología mixta, a través de técnicas cuantitativas y cualitativas.

El análisis cualitativo se centrará en la recogida de datos a través de cuestionarios que permitan medir de forma objetiva aspectos como la competencia en las técnicas adquiridas, la percepción del clima socioemocional del grupo y la capacitación personal en los valores y demandas de ayuda.

La evaluación se complementará con técnicas cualitativas que permitirán profundizar en percepciones, y valoraciones de participantes en cuanto a la satisfacción con la formación.

4.5.2. Agentes implicados

Según Fernández et al. (2002), profesores y alumnos principalmente, están presentes en el transcurso de la jornada escolar y son los que vivencian, desde distintas perspectivas los conflictos que surgen en el centro escolar. Las familias, son otro de los agentes que influyen en la convivencia del centro de forma indirecta, ya que es en la familia donde, en primer lugar, se adquieren valores, se construye el autoconcepto y la autoestima, y se desarrollan habilidades sociales.

Es por ello, que se realiza una evaluación en la que se tiene en cuenta tanto a los alumnos, a los docentes y a las familias con el objetivo de evaluar si los alumnos ayudantes han adquirido las competencias necesarias para poder formar parte del programa de alumnado ayudante.

4.5.3. Indicadores de logro

Cada curso escolar, se realizará una evaluación del programa, con el fin de valorar la intervención, destacar sus fortalezas y debilidades, y proponer mejoras para el curso siguiente.

Los principales indicadores a evaluar serán:

- Competencia en técnicas adquiridas.
- Percepción del clima socioemocional del grupo.
- Capacitación personal en valores y actitudes de ayuda.
- Satisfacción con la formación recibida.

4.5.4. Instrumentos de evaluación y temporalización

La evaluación se llevará a cabo mediante los siguientes instrumentos, de elaboración propia:

1. Cuestionarios con la escala Likert para alumnado ayudante (Anexo P), familias (Anexo Q) y profesores (Anexo R).
2. Preguntas abiertas para alumnado ayudante, familias y profesores (Anexo S)
3. Entrevistas.

Se realizará una evaluación inicial a los alumnos ayudantes durante la primera sesión de la formación para obtener una idea sobre sus habilidades, actitudes y percepciones. Se realizará a través de la actividad “El globo ayudante” y “¿Qué espero de mi mismo?”.

Una vez finalizada la formación, se les proporcionara a los alumnos ayudantes, familias y profesores tanto el cuestionario (Anexo P, Q y R) como las preguntas (Anexo S) a través de un formato digital como Google Forms. Mediante estos instrumentos, evaluaremos el impacto recibido, los aprendizajes adquiridos y el nivel de satisfacción de todos los agentes implicados.

Como se pretende que los estudiantes hayan adquirido unos aprendizajes y actitudes en la formación que perduren en el tiempo, se realizara una evaluación un mes después de finalizar la formación. Irá dirigida a alumnos y profesores y se realizará a través de breves entrevistas.

A continuación, en la Tabla 2, podemos ver el tipo de evaluación que se va a realizar en qué momento y a quien va dirigida.

Tabla 2.*Resumen de las evaluaciones del programa de formación*

Momento	Dirigido a	Objetivo	Tipo de evaluación
Inicial (primera sesión de la formación)	Alumnado ayudante	Detectar las ideas previas del alumnado	Cuantitativa y cualitativa brevemente
Final (última sesión de la formación)	Alumnos ayudantes, familias y profesores	Medición de impacto de la formación y satisfacción	Cuantitativa y cualitativa
Seguimiento (un mes más tarde tras haber finalizado la formación)	Alumnado ayudante y profesorado	Evaluación de la aplicación real y la perdurabilidad del programa	Cuantitativa brevemente y cualitativa

4.6. Recursos necesarios

La presente intervención busca mejorar la convivencia escolar mediante la creación e implementación de un programa de formación de alumnado ayudante en un centro educativo. El programa busca que una serie de alumnos previamente seleccionados y formados actúen como mediadores a través de la comunicación, resolución de conflictos y la escucha activa.

Para su correcto funcionamiento, es fundamental contar con los recursos adecuados. A continuación, se detallan los elementos esenciales para su correcta implementación y lograr el éxito del programa en el centro.

4.6.1. Recursos humanos

Para lograr el éxito del programa, la participación de diversos agentes humanos tanto fuera como dentro del programa es imprescindible.

Tabla 3.

Agentes que forman parte del programa de formación de alumnado ayudante.

Agente	Responsabilidad
Equipo directivo	Aprobación y apoyo del programa.
Docentes y tutores	Promoción de valores en el aula y participación en el proceso de selección de alumnado ayudante.
Coordinador de convivencia	Gestión de información, actuaciones y seguimiento del programa. Es el encargado de impartir las sesiones de formación.
Equipo coordinador	Organización interna y reparto de tareas.
Familias	Autorización para la participación en el programa.
Alumnos ayudantes	Asistencia a las sesiones de formación y adquisición de valores y competencias.

4.6.2. Recursos materiales

Para llevar a cabo el programa, es necesario disponer de distintos recursos materiales que faciliten la visibilización del rol de los alumnos ayudantes y su formación. Para ello, son necesarios:

Tabla 4.*Materiales necesarios en cada momento del programa*

Momento	Material
Presentación del programa al alumnado	<ul style="list-style-type: none">• Material audiovisual.• Testimonios de alumnado ayudante de años anteriores.
Presentación del programa a las familias	<ul style="list-style-type: none">• Presentación digital.• Autorización.
Selección alumnado ayudante	<ul style="list-style-type: none">• Preguntas de sondeo• Discurso de presentación a la candidatura.• Papeletas o soportes digitales para la votación.• Comunicado a las familias de los estudiantes seleccionados.
Formación	<ul style="list-style-type: none">• Espacio de encuentro para realizar las sesiones de formación.• Material formativo correspondiente a cada sesión.

4.6.3. Recursos temporales

El programa se divide en distintas etapas como la presentación del programa, la selección del alumnado ayudante y la formación. Para un correcto funcionamiento en todas ellas, es necesario planificar tiempos específicos para cada etapa. En la Tabla 4, se muestra una temporalización hipotética de cada momento del programa ya que no ha sido posible llevarlo a cabo en un contexto real.

Tabla 5.*Temporalización hipotética del programa de alumno ayudante*

Momento	Duración	Fecha
Presentación del programa al alumnado.	Una hora (una sesión).	Finales de septiembre
Presentación del programa a las familias.	Una hora.	Finales de septiembre
Selección alumnado ayudante.	Una hora para elaborar las preguntas de sondeo y exponer las candidaturas. Media hora para votar a los alumnos que cumplan los requisitos. Total: Hora y media.	Finales de septiembre
Formación.	Una hora por sesión, en total siete horas.	Primeras cuatro semanas de octubre (dos sesiones por semana)
Evaluación inicial.	Una hora.	Durante la primera sesión de la formación.
Evaluación final.	Una hora.	Tras la última sesión de la formación.
Evaluación a medio plazo.	Una hora	Un mes después de haber finalizado la formación (noviembre).

En definitiva, para lograr un buen funcionamiento del programa de alumno ayudante es necesaria una buena planificación y el compromiso de toda la comunidad educativa. Si disponemos de los recursos adecuados, lograremos una diferencia significativa tanto en el bienestar social como emocional de todos los agentes que conforman el centro educativo.

5. Análisis y reflexión final sobre el trabajo realizado

Desde el inicio de mi formación como docente, he podido ir comprendiendo la importancia de una convivencia escolar positiva a través de las asignaturas cursadas en la universidad y especialmente a través de las prácticas en los diferentes centros educativos. Durante estos cuatro años he podido adquirir conocimientos tanto teóricos como prácticos sobre el desarrollo integral del alumnado y los factores que afectan en su bienestar emocional y social. Por ello, la elaboración de este Trabajo de fin de Grado se ha convertido en una oportunidad para poder indagar en un tema fundamental en los centros educativos: los programas de formación de alumnado ayudante en la convivencia escolar. A través del proceso de investigación he podido comprobar su eficacia en centros en los que han sido desarrollados y su potencial para promover valores como la empatía, el compromiso o la resolución de conflictos.

Uno de los aspectos originales de este trabajo ha sido la creación de un programa de formación de alumnado ayudante al que se le pueden realizar las adaptaciones necesarias para atender a las particularidades específicas del centro educativo en el que se implemente. En el diseño del programa, se han recogido los aspectos que han funcionado en los programas ya existentes y se han modificado añadiendo elementos de elaboración propia como sesiones de formación a través de un enfoque inclusivo que tiene en cuenta la diversidad del alumnado. Además, el haber realizado una exhaustiva revisión teórica y el análisis de programas reales junto al diseño del programa, lo convierte en un enfoque completo.

Como puntos fuertes, podemos destacar el análisis exhaustivo de experiencias previas reales que ha permitido detectar los aspectos a mejorar y los que han funcionado. Por otro lado, el programa está diseñado para ser viable en un contexto escolar real, con recursos humanos, temporales y materiales. Además, la continua evaluación del programa permitirá detectar los aspectos que están funcionando y los que no en el desarrollo de este, pudiendo modificarlo y realiza mejoras en él.

En cuanto a dificultades, cabe destacar que una de las principales ha sido el acceso a información detallada sobre programas de alumnado ayudante desarrollados en centros educativos. A menudo, dicha información de las páginas webs de los centros no se mostraba de forma completa o era de carácter privado. Otra dificultad ha sido el desafío de no diseñar un programa demasiado utópico. Para elaborar un programa realista, aplicable y que se adapte a las necesidades y las demandas de los centros, tomé como referencia el contexto real

de mi aula de prácticas, adaptando la propuesta a las características, necesidades y gustos de la clase.

Por último, la implementación del programa hubiera sido una forma interesante de poder observar cómo se desarrollaba en un centro educativo y valorar su impacto real. Sin embargo, la limitación de recursos disponibles no ha permitido que esta fase se lleve a cabo, siendo esta la principal limitación del TFG.

En cuanto a las perspectivas de futuro, confío en poder llevar a cabo esta iniciativa una vez haya comenzado mi profesión como docente ya que podría tener repercusión positiva en la convivencia del centro en el que se lleve a cabo. Además, dados los datos de los estudios donde se reconoce la necesidad de mejorar el clima socioemocional de los entornos escolares, es urgente promover una convivencia positiva, escucha activa, apoyo y respeto entre los estudiantes. Como señalan autores como Gudiño et al. (2023), que ponen especial énfasis en que la promoción del bienestar emocional y la convivencia positiva son pilares fundamentales para una educación integral.

Como señala Morant Martí et al. (2025) estos programas formativos proporcionan a los estudiantes herramientas y habilidades esenciales para resolver conflictos de forma constructiva, contribuyendo así a un clima escolar positivo. Por ello, es de vital importancia que los alumnos conozcan y participen en iniciativas de este tipo.

Según el Consejo Escolar de Aragón (2022) es imprescindible que los modelos participativos avancen para fomentar el protagonismo del alumnado en la prevención y resolución de conflictos. Por ello, sería interesante que los centros educativos fueran conociendo este tipo de programas para integrarlos en sus planes de convivencia, ya que el hacer partícipe al alumnado del cambio es una forma positiva de transformar la educación.

En conclusión, este Trabajo de Fin de Grado, me ha dado la oportunidad de reflexionar acerca de uno de los aspectos clave de la educación: la convivencia escolar. En el proceso, he comprobado que los entornos donde están presentes el respeto, la empatía y la participación del alumnado, es posible y necesario para lograr una educación plena. El diseño de este programa es un compromiso tanto personal como profesional para lograr entre todos una escuela más inclusiva. Como futura docente seguiré formándome para promover espacios donde estén presentes la escucha, el diálogo y la colaboración entre alumnado. Una convivencia positiva en el aula es uno de los primeros pasos para lograr el cambio ya que la educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo (Mandela, 2003).

6. Referencias bibliográficas

- Andrés, S., & Barrios, Á. (2006). El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4(2), 311-332. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v4i9.1199>
- C.E.I.P. Virgen de la Ribera. (2020). Programa de alumnos ayudantes. https://convivenciayaprendizajecooperativo.web.uah.es/wp/wp-content/uploads/2020/03/Programa-Alumnos-Ayudantes_C.E.I.P.-Virgen-de-la-Ribera.pdf
- Consejo Escolar de Aragón. (2022). *Informes a la normativa emitidos en 2022*. Gobierno de Aragón.
- Cowie, H., & Fernández, F. J. (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas: Desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4(9), 291-310. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v4i9.1193>
- Cowie, H., & Wallace, P. (2000). *Peer Support in Action*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446219126>
- Decreto 73/2011, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón*. (2011, 22 de marzo). Boletín Oficial de Aragón, (60).
- Decreto 188/2017, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la respuesta educativa inclusiva y la convivencia en las comunidades educativas de la Comunidad Autónoma de Aragón*. (2017, 28 de noviembre). Boletín Oficial de Aragón, (228).
- Del Barrio, C., Barrios, Á., Granizo, L., van der Meulen, K., Andrés, S., & Gutiérrez, H. (2011). Contribuyendo al bienestar emocional de los compañeros: evaluación del Programa Compañeros Ayudantes en un instituto madrileño. *European Journal of Education and Psychology*, 4(1), 5-17. <https://doi.org/10.30552/ejep.v4i1.62>
- Díaz Lucea, A. B., Fuster Buj, M. J., Moreno Fernández, A., Pradas Val, M. Á., Ramos Pérez, M., Rodríguez Inglés, R., & Ruiz Casares, M. Á. (s.f.). Programa de alumnos ayudantes. IES Bajo Aragón. <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.007>
- Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Narcea
- Fernández, I., Villaoslada, E., & Funes, S. (s.f.). *Conflicto en el centro escolar: El modelo de "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa*. Catarata.

- García, N. (2022, 1 de abril). *Proyecto: Alumnado ayudante*. La Salle Franciscanas. <https://lasallefranciscanas.com/alumnado-ayudante/>
- Gómez Puig, M. J. (2018). Implantación y desarrollo del Programa de Alumnos Ayudantes en el IES San Juan Bautista. *Padres y Maestros*, 373, 46-50. <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.007>
- Gudiño-Mejía, C.-B., Yucato-Pupiales, J., Hernández-Martínez, E., Garrido-Rocha, O. V., & Hernández-Martínez, D. (2023). Inteligencia emocional y su impacto en la calidad del aprendizaje en instituciones educativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 4060–4074. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8010
- Guiral, I. U. (2015). *Uso del lenguaje en entornos educativos: Un análisis crítico*. [Tesis de maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio Institucional de la Universitat Jaume I.
- Jares, X. (2001). *Educar para la paz en el siglo XXI*. Ediciones Morata.
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, (15), 53–73. <https://doi.org/10.35362/rie1501121>
- Jares, X. R. (1999). *Educación y derechos humanos: Estrategias didácticas y organizativas*. Popular.
- Junta de Andalucía. (s.f.). *Programa de Alumnado Ayudante*. Recuperado de <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/ishare-servlet/content/7dfedb5d-6e5f-4229-b0f5-d9db95ee3c9>
- Martínez-Otero Pérez, V. (2001). Convivencia escolar: Problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), 295-318. <https://doi.org/10.35362/rie380829>
- Mandela, N. (2003, July 16). *Speech at the launch of Mindset Network*. Johannesburg, South Africa. [Speech transcript available at Nelson Mandela Foundation].
- Morant Martí, S., Catalán Gregori, B., Lagos San Martín, N., Aparisi Sierra, D., & Granados Alos, L. (2025). Soluciones colaborativas para resolver conflictos entre iguales. Proyecto de formación en mediación. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, (05), 01–24. <https://doi.org/10.46661/respublica.11267>
- Orden ECD/1003/2018, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas*. (2018, 7 de junio). Boletín Oficial de Aragón, (112).
- Orden ECD/804/2021 del Gobierno de Aragón, por la que se modifica la Orden ECD/1003/2018, de 7 de junio, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso*

- escolar en las comunidades educativas aragonesas*. (2021, 29 de junio). Boletín Oficial de Aragón, (131).
- Orden ECD/1112/2022 del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueban el currículo y las características de la evaluación de la Educación Primaria y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón*. (2022, 18 de Julio). Boletín Oficial de Aragón, (140).
- Ortega-Ruiz, R., & Zych, I. (2016). ¿Son eficaces para disminuir el acoso escolar los programas de intervención? *Revista de Psicología y Educación*, 11(1), 45-60.
- Paredes Galiana, L. (2025). Vivir y convivir: las habilidades sociales como motor de cambio. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, 5, 1–11. <https://doi.org/10.46661/respublica.11143>
- Rabazo Méndez, M. J., & Castillo Vaquera, J. (2013). Los programas de mediación entre iguales en la construcción de la convivencia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 291-299. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349852058023>
- Royo, P., & Torrecilla, M. (2019). Programa "Ven y lo hablamos": Alumno ayudante, alumno mediador. III Encuentro de Centros Innovadores de Aragón, Zaragoza, España.
- Seijo, J. C. T. (2012). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: Manual para la formación de alumnos/as ayudantes*. Narcea Ediciones.
- Smith, P.K., Morita, Y., Junger-Tas, J., Olweus, D., Catalano, R. y Slee, P. (1999) *The Nature of School Bullying. A cross-national perspective* Routledge.
- Universidad Complutense de Madrid y la Fundación ColaCao (2023). *Acoso Escolar y Ciberacoso en España en la Infancia y en la Adolescencia*. https://fundacioncolacao.org/files/investigacion/Estudio_Acoso_Escolar_Fundacion_ColaCao_UCM.pdf
- URRA, J. (2018). *La huella del silencio: Estrategias de prevención y afrontamiento del acoso escolar*. Ediciones Morata.

7. Anexos

Anexo A. Preguntas de sondeo.

¿Quién sería un buen alumno ayudante?

1. Si tuvieras que elegir a alguien de la clase para ayudarte con un problema, ¿a quién elegirías para contárselo?

2. ¿Quién crees que escucha con atención cuando tu o un compañero le cuenta algo?

3. ¿Quién de la clase no se mete en problemas y ayuda a calmar las situaciones?

4. ¿Si alguien está triste y solo quién se acerca a hacerle compañía y a hablar con el?

5. Si hubiera que elegir a alguien como buen ejemplo de respeto y compañerismo, ¿a quién elegirías?

Anexo B. Todos necesitamos ayuda

Nombre y apellidos: _____

Fecha: _____

¿Qué es la ayuda para ti?

Explica un momento en el que hayas necesitado ayuda. ¿Te ofrecieron esa ayuda? ¿Cómo te sentiste?

Piensa en un momento en el brindaste ayuda a alguien y explícalo. ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo crees que se sintió la persona a la que ayudaste?

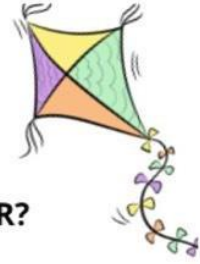
Fuente: elaboración propia

Anexo C. Funciones del alumno ayudante.

Función	Descripción
Informar	A los compañeros sobre la posible ayuda que puedes prestar y la que puede prestar el equipo del centro.
Difundir	El servicio en actividades conjuntas con los otros compañeros.
Acoger	A los alumnos recién llegados o aquellos que se encuentren solos o rechazados.
Escuchar	A los compañeros, en sus versiones, de los conflictos y en sus inquietudes. No aconsejar ni criticar.
Detectar	Posibles conflictos y discutirlos en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumenten.
Derivar	Aquellos casos en los que no sepamos cómo actuar o sean sobre abusos sexuales agresiones físicas con armas, agresiones muy fuertes o cuando las personas implicadas reflejen mucho dolor o graves dificultades personales. El profesor coordinador valorará con vosotros las alternativas de acción a seguir.

Fuente: Seijo, J. C. T. (2012). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: Manual para la formación de alumnos/as ayudantes*. Narcea Ediciones

Anexo D. Fases en el proceso de ayuda.



¿QUÉ HACEMOS CUANDO QUEREMOS AYUDAR?

Paso 1. Nos presentamos, mostramos interés, favorecemos la confianza y aseguramos la confidencialidad. Si fuera necesario contárselo a alguien, por ejemplo, para pedir ayuda, pediremos permiso.

Paso 2. Preguntamos qué ha pasado.

Paso 3. Mostramos empatía entendiendo cómo se siente. "¿Tienes miedo?".

Paso 4. Preguntamos cómo podríamos ayudarle. "¿En qué te gustaría que te ayudáramos?".

Paso 5. Decirle, si fuera necesario, en qué podemos ayudarle. "Si tú quieres podemos acompañarte a hablar con el chico que hace eso..., podemos jugar contigo en el recreo...!"

Paso 6. Quedar a su disposición y despedirnos. "Sabes que puedes venir aquí cuando quieras, que puedes contar con nosotros... Gracias por tu confianza..., esperamos que te vaya bien..."



Fuente: Seijo, J. C. T. (2012). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: Manual para la formación de alumnos/as ayudantes*. Narcea Ediciones

Anexo E. ¿Cómo ayudo?

¿CÓMO AYUDO?

Situación 1.

Lorena es una niña nueva que ha llegado al cole hace unos días. Como aún no conoce a nadie, se pasa el rato del recreo sentada en un banco sin jugar ni hablar con nadie. Algunos niños la han visto sola, pero nadie se ha acercado a hablar con ella ni a preguntarle si quiere jugar.

Paso 1:

Paso 2:

Paso 3:

Paso 4:

Paso 5:

Paso 6:

Situación 2.

Santi es un niño que últimamente está muy callado y serio en clase. Un niño que se sienta con él, nota que está raro y le pregunta que le pasa. Santi le cuenta que otro niño de la clase está diciendo cosas feas de él y riéndose desde hace unos cuantos días, pero no sabe si decirselo al profesor porque tiene miedo de que lo llamen "chivato".

Paso 1:

Paso 2:

Paso 3:

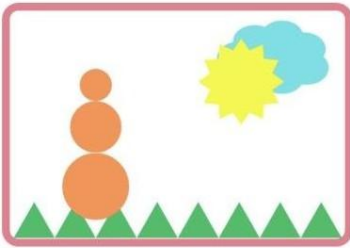
Paso 4:

Paso 5:



Paso 6:

Fuente: elaboración propia

Anexo F. Gestos



Fuente: elaboración propi



Los dientes del Sultán

En un país muy lejano, al oriente del gran desierto, vivía un viejo Sultán, dueño de una inmensa fortuna. El Sultán era un hombre muy temperamental, además de supersticioso. Una noche, soñó que había perdido todos los dientes. Inmediatamente, después de despertar, mandó llamar a uno de los sabios de su corte para pedirle urgentemente que interpretase su sueño.

– ¡Qué desgracia, Mi Señor! – exclamó el Sabio– Cada diente caído representa la pérdida de un pariente de Vuestra Majestad.

– ¡Qué insolencia! – gritó el Sultán, enfurecido–. ¿Cómo te atreves a decirme semejante cosa? ¡¡¡Fuera de aquí!!!

Llamó a su guardia y ordenó que le dieran cien latigazos, por ser un pájaro de mal agüero. Más tarde, ordenó que le trajesen a otro Sabio y le contó lo que había soñado.



Éste, después de escuchar al Sultán con atención, le dijo:

– ¡Excelso Señor! Gran felicidad os ha sido reservada. El sueño significa que vuestra merced tendrá una larga vida y sobrevivirá a todos sus parientes. Se iluminó el semblante del Sultán con una gran sonrisa y ordenó que le dieran cien monedas de oro. Cuando éste salía del palacio, uno de los consejeros reales le dijo admirado:

- ¡No es posible! La interpretación que habéis hecho de los sueños del Sultán es la misma que la del primer Sabio. No entiendo por qué al primero lo castigó con cien azotes, mientras que a vos os premia con cien monedas de oro.

-Recuerda bien, amigo mío –respondió el segundo Sabio–, que todo depende de la forma en que se dicen las cosas...La verdad puede compararse con una piedra preciosa. Si la lanzamos contra el rostro de alguien, puede herir; pero si la enchapamos en un delicado embalaje y la ofrecemos con ternura, ciertamente será aceptada con agrado...

-No olvides, mi querido amigo-continuó el Sabio-, que puedes comunicar una misma verdad de dos formas: la pesimista, que sólo recalcará el lado negativo de esa verdad; o la optimista, que sabrá encontrarle siempre el lado positivo a la misma verdad.



Fuente:

<https://s46058c4f523c1e9e.jimcontent.com/download/version/1550359936/module/10752608983/name/TEXTO%209%20LOS%20DIENTES%20DEL%20SULTÁN%20%20.pdf>

Anexo H. Estilos de comunicación.

Agresivo	Pasivo	Asertivo
<p>¿Cómo soluciona los problemas?</p> <p>Con amenazas y ataques. Yo siempre gano y tú pierdes.</p>	<p>¿Cómo soluciona los problemas</p> <p>Los evita, ignora o los deja para otro momento. Tú siempre ganas, pero yo me aguanto</p>	<p>¿Cómo soluciona los problemas?</p> <p>Afronta el problema cuando ocurre y negocia para llegar a un acuerdo en los que los dos ganen.</p>
<p>Estilo de comunicación</p> <p>Cerrado, no escucha. No se pone en el lugar de los demás y no los respeta. Interrumpe y no deja hablar.</p>	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Siempre de acuerdo. No habla y se disculpa constantemente. No confía en sí mismo.</p>	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Sabe escuchar. Expresa sus sentimientos y lo que quiere. Respeto los sentimientos de los demás.</p>
<p>Conducta no verbal</p> <p>Cara y gestos amenazadores. Se acerca demasiado, incluso tocando. Voz muy alta e interrumpe frecuentemente.</p>	<p>Conducta no verbal</p> <p>Poco contacto visual y cabizbajo. Encoge el cuerpo, da pasos hacia atrás. Voz débil o muy débil.</p>	<p>Conducta no verbal</p> <p>Postura relajada y firme. Voz fuerte, firme y que se oiga. Mirada directa a los ojos.</p>
<p>Conducta verbal</p> <p>Palabrotas y lenguaje abusivo. Términos sexistas o racistas. Realiza amenazas directas.</p>	<p>Conducta verbal</p> <p>Pide disculpas, se excusa o se calla. Usa palabras de relleno: “lo que tu digas”, “no es tan importante...”</p>	<p>Conducta verbal</p> <p>Lenguaje directo. Respeto al otro, pero usando la palabra “yo” y “nosotros”. Propone alternativas. Expresa sus deseos y lo que piensa.</p>

Fuente: Laura Trinidad Olivero: <https://es.slideshare.net/slideshow/estilos-de-comunicacin-169248/169248#5>

Hablando se entiende la gente

Situación 1.
Durante un ejercicio en grupo, Samuel le coge la goma a Nerea sin pedir permiso. Nerea le grita delante de todos:
- ¡Siempre estás cogiendo mis cosas sin pedir permiso! ¡Eres un pesado!

- ¿Qué estilo de comunicación ha usado Nerea?
- ¿Qué ocurrirá si usa este estilo?
- ¿Cómo puede responder Nerea asertivamente?

Situación 2.
A Carlota no le apetece jugar con su amiga Emma hoy en el recreo, pero no se atreve a decírselo por miedo a que se sienta mal. Carlota termina jugando con Emma a disgusto, en silencio.

- ¿Qué estilo de comunicación ha usado Carlota?
- ¿Qué ocurrirá si usa este estilo?
- ¿Cómo podría expresar lo que siente asertivamente?

Situación 3.
Izan siempre interrumpe a Sofía cuando ella quiere hablar en clase. Esta vez, Sofía respira hondo y le dice con mucha calma:
-Izan, me gustaría acabar lo que estoy diciendo sin que me interrumpas. Después puedes hablar tú

- ¿Qué estilo de comunicación ha usado Sofía?
- ¿Qué ocurrirá si usa este estilo?
- ¿Cómo puede responder Izan asertivamente?

Fuente: elaboración propia

Situación 1. “El trabajo en equipo”

Carlos y Sonia están en clase. Sonia revisa el trabajo en el ordenador mientras Carlos está distraído jugando a juegos en otro ordenador.

-Sonia (molesta): Carlos, ¿puedes acercarte un momento?

-Carlos: ¿Qué pasa?

-Sonia: He mirado el trabajo y tu parte sigue sin estar hecha. Dijimos que teníamos que entregarlo completo mañana.

-Carlos (encogiéndose de hombros): Ya, pero no he tenido tiempo.

-Sonia: Los demás también tenemos cosas que hacer y aún así hemos trabajado.

-Carlos (señalándola): Siempre te estas quejando. Hazlo tú sola como siempre.

-Sonia: Eso no es verdad, pero si no participas acabaremos suspendiendo todos.

-Carlos: Pues hazlo tu si tanto te preocupa.

-Sonia (enfadada): Eso es lo que a ti te gustaría.



Situación 2. “Fútbol en el recreo”

Thiago y Rubén están jugando al fútbol en el recreo. Thiago falla un pase y el equipo contrario mete un gol.

-Rubén (molesto): ¡Thiago! ¡Por tu culpa nos han metido gol! ¡Siempre perdemos por tu culpa!

-Thiago: Solo estaba jugando, no ha sido a posta.

Rubén: Pues si no sabes jugar, ¡mejor no juegues!

-Thiago: Eso no es justo, puedo jugar como tú

-Rubén: Sí, ¡pero por tu culpa perdemos siempre!

-Thiago: ¡Eres un exagerado!

(Rubén le da la espalda y se va. Thiago se queda parado mirándolo)



Nombre:

“La guerra de los botones”



1. ¿Qué origina el conflicto principal entre los dos grupos de niños?

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

2. ¿Qué personajes crees que son los protagonistas del conflicto? ¿Por qué? ¿Cómo reaccionan?

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

3. Si los niños tuvieran la ayuda de un alumno ayudante, ¿podrían haber resuelto el conflicto de manera diferente? ¿cómo?

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

4. ¿Qué hubieras hecho para prevenir un conflicto parecido al de “La guerra de los botones” entre compañeros? ¿Se podría resolver de otra forma?

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

5. Si pudieras hablar y dar consejos a los niños de la película sobre cómo manejar mejor sus conflictos, ¿qué les dirías?

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

Anexo L. Resolución de un conflicto.

Resolución de un conflicto



Sandra y Juan van juntos a clase, pero últimamente han tenido varios desacuerdos. En el recreo Sandra siente que Juan no la incluye en las actividades del grupo de amigos, y a menudo se burla de ella delante de otros compañeros. Juan, por su parte, cree que Sandra es uja exagerada y no entiende las bromas que hace.

El conflicto se ha intensificado porque otros compañeros han tomado partido, algunos apoyando a Sandra y otros a Juan. Esto ha generado una división en el grupo, y tanto Sandra como Juan se sienten incómodos en clase y durante el recreo.

Los alumnos han empezado a hablar entre ellos sobre el problema, y algunos ya están dividiéndose, lo que ha empeorado la situación. La tensión entre los dos se ha comenzado a notar, y ambos se sienten frustrados y tristes.



1. ¿Cuál crees que es el conflicto en la situación anterior?
2. ¿Quiénes son los protagonistas del conflicto ?
3. ¿Cómo crees que podrían haber manejado mejor la situación?
4. ¿Cuál sería tu papel como alumno ayudante?
5. ¿Cómo reunirías a Sandra y Juan para que todos puedan expresar como se sienten y llegar a un acuerdo?
6. ¿Qué técnicas para resolver conflictos aplicarías en este caso?



Anexo M. ¿En qué situaciones debemos intervenir?

Situación		
1. Separar a los que se peleen, aunque me den un golpe.	Sí	No
2. Ayudar a los que están tristes.	Sí	No
3. Contar a mis amigos todo lo que le pasa a un compañero	Sí	No
4. Ayudar a organizar actividades para que la clase esté mejor.	Sí	No
5. Pelearme con los compañeros para que nadie se meta con un alumno.	Sí	No
6. Reírme del problema de un compañero.	Sí	No
7. Cuando no sepa qué hacer, o cómo ayudar decírselo a un adulto	Sí	No
8. Escuchar aquellos compañeros que lo deseen.	Sí	No
9. Estar disponible y dispuesto a escuchar a quien lo necesite.	Sí	No
10. Estar siempre vigilando para que no pase nada malo en la clase.	Sí	No

Fuente: elaboración propia

SITUACIONES EN LAS QUE LOS ALUMNOS AYUDANTES DEBEN INTERVENIR ✓	SITUACIONES EN LAS QUE LOS ALUMNOS AYUDANTES DEBEN AVISAR A UN ADULTO ✎
<ul style="list-style-type: none">• Conflictos leves entre compañeros como discusiones o malentendidos.• Acompañar a alumnos que se sientan solos o excluidos.• Detección de cambios de comportamiento de un compañero.• Promover la convivencia positiva y valores como el respeto o la empatía.• Apoyar a los compañeros que lo necesiten.• Observación de burlas o bromas pesadas que pueden derivar en acoso 	<ul style="list-style-type: none">• Violencia física o amenazas (empujones, golpes).• Acoso escolar (Bullying).• Problemas emocionales graves (se siente constantemente triste y no tiene ganas de vivir)• Autolesiones o ideación suicida.• Consumo de sustancias (alcohol, tabaco o drogas dentro o fuera del colegio).• Situaciones familiares delicadas (violencia doméstica, abandono, fallecimiento de familiares o abuso). 

Fuente: elaboración propia

Anexo Ñ. Semáforo de la intervención.

 **EL SEMÁFORO DE LA INTERVENCIÓN** 

Clasifica las situaciones.

- Si crees que tienes que intervenir como alumno ayudante escribe la situación en la franja verde.
- Si crees que no debes intervenir como alumno ayudante y debes pedir ayuda a un adulto, escribe la situación en la franja roja.
- Si tienes dudas sobre si intervenir o no, escribe la situación en la franja naranja.



INTERVENGO



**SE LO
COMUNICO A UN
ADULTO**



**NO ESTOY
SEGURO SOBRE
CÓMO ACTUAR**

Fuente: elaboración propia

Listado de situaciones

1. Un compañero nuevo está solo en el recreo y no sabe con quién jugar.
2. Un alumno empuja a otro y comienza una pelea.
3. Ves a dos compañeros insultándose repetidamente en distintos días.
4. Un compañero se muestra muy callado y triste desde hace varias semanas.
5. Alguien te cuenta que se siente mal en casa y no quiere vivir.
6. Un grupo deja fuera a una compañera del trabajo en grupo porque "no les cae bien".
7. Un alumno se burla de otro por su aspecto físico delante de los demás.
8. Un compañero se ha hecho un corte en la mano y no quiere ir al enfermero.
9. Dos amigos están discutiendo porque uno no quiere compartir su material.
10. Alguien encuentra un cigarro en la mochila de otro alumno.
11. Un compañero te cuenta que alguien mayor le ha tocado de forma rara.
12. Una compañera dice que no quiere ir a casa porque le gritan mucho.
13. Un grupo de alumnos no deja hablar a uno de los miembros del equipo.
14. Una compañera te dice que le da miedo pasar por un pasillo donde la molestan.

Anexo P. Cuestionarios escala Likert para alumnado ayudante

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
Me siento preparado para mediar en conflictos entre compañeros					
Me siento parte de un grupo unido, cohesionado y colaborativo					
La información que he recibido durante la formación ha sido útil					
Se ponerme en el lugar de los demás después de la formación					
Se identificar situaciones donde puedo ofrecer ayuda					
Soy capaz de aplicar la información recibida que he recibido en la formación en el colegio					
Se identificar en que situaciones debo intervenir y en cuáles debo buscar la ayuda de un adulto					

Fuente: elaboración propia

Anexo Q. Cuestionarios escala Likert para familias

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
He notado cambios positivos en la actitud de mi hijo desde que participa en el programa de ayudante					
Mi hijo habla en casa positivamente acerca de los compañeros con quien comparte formación					
Mi hijo habla en casa acerca de las sesiones de formación y de su rol como alumno ayudante valorándolo positivamente					
Mi hijo acude a la formación motivado y con ganas de aprender					
Considero que esta formación contribuye al desarrollo socioemocional de los alumnos					
Me parece importante que se siga promoviendo este tipo de programas					
Mi hijo se muestra contento y feliz por participar en el programa					

Fuente: elaboración propia

Anexo R. Cuestionarios escala Likert para docentes.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
He observado mejoría de los alumnos ayudantes a la hora de mediar en conflictos					
El programa ha mejorado el clima del aula y del grupo en general					
Los alumnos ayudantes hablan positivamente en clase acerca del programa					
Los alumnos ayudantes muestran una actitud responsable y se ponen en el lugar de los demás					
Considero de utilidad y efectiva la formación que han recibido					

Fuente: elaboración propia

Preguntas de evaluación

Alumnos ayudantes

- ¿Qué es lo que más te ha servido de la formación?
- ¿Cómo describirías el ambiente entre los compañeros del grupo de ayudantes?
- ¿Qué es lo que más te ha impactado de la formación?
- ¿Qué es lo que no repetirías de la formación?
- ¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar en otras formaciones ?

Familias

- ¿Qué cambios has notado en tu hijo/a desde que participa en el programa? ¿Crees que son cambios positivos?
- ¿Crees que esta formación ha influido en su forma de relacionarse con los demás?
- ¿Qué aspectos de la formación crees que son positivos? ¿Y negativos?
- ¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar en otras formaciones ?

Docentes

- ¿Qué cambios has notado del programa en el centro o en tu aula?
- ¿Cuál es tu relación con los alumnos ayudantes? ¿Cómo es?
- ¿Qué opinas sobre la formación que han recibido?
- ¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar en otras formaciones ?

Fuente: elaboración propia