

## Llevarnos mejor para aprender mejor

**Lourdes González de la Higuera Montarroso**  
*Orientadora. IES Clavero Fernández de Córdoba*



### Resumen

El artículo recoge la experiencia iniciada en el año 2002 en el IES *Clavero Fernández de Córdoba* de Almagro (Ciudad Real) cuyo objetivo era evitar el deterioro de la convivencia en el centro. Tras una fase de formación, se ponen en práctica distintos proyectos entre los que destacan la mediación entre iguales que fomenta la cultura de paz y el buen clima escolar, el Diario de Aula en el que se recoge el seguimiento de las normas elaboradas democráticamente, el Aula de Convivencia, el boletín informativo *Conclave* y la tutoría individual. Con todo ello se ha logrado prevenir conflictos, disminuir soledades y formar a los alumnos y alumnas en valores como la ayuda.

**Palabras clave:** mediación, habilidades sociales, Aula de Mediación, Aula de Convivencia, tutoría individual.

### Abstract

The article describes the experience which began in 2002 at *Clavero Fernández*

de Córdoba secondary school in Almagro (Ciudad Real) whose aim was to prevent the deterioration in the school climate. After a stage of training, various projects are implemented of which we can highlight the peer mediation programme that fosters a culture of peace and good school climate, the Class Diary which includes the monitoring of standards developed democratically, the Coexistence Room, the *Conclave* news bulletin and the students' personal mentoring. With all this we have managed to prevent conflict, reduce loneliness and educate students on values such as helping others.

**Keywords:** mediation, social skills, Mediation Room, Coexistence Room, personal mentoring.

Cuando me comentaron que preparase un artículo en el que contásemos nuestra experiencia, me pareció casi imposible plasmar en unas líneas el trabajo y las ilusiones de los últimos nueve años pero, humildemente, voy a intentarlo.

Comenzaré por presentar nuestro centro y a los que trabajamos en él. Nuestro IES *Clavero Fernández de Córdoba* es uno de los dos IES que hay en Almagro. Almagro seguro que es conocido por su Festival de Teatro Clásico o por ser un pueblo precioso y muy cuidado. Es un pueblo manchego pequeño (tiene alrededor de 9000 habitantes) y con dos institutos, por lo que el número de personas que "habitamos" el centro es muy bajo: somos 450 aproximadamente, entre alumnado, docentes y resto de personal. El ambiente de nuestro IES es muy agradable, no tenemos grandes problemas de convivencia (desde luego nada si nos comparamos con otros) y el porcentaje de profesores y profesoras definitivos es elevado, pues estamos a 25 km de la capital, Ciudad Real. Las relaciones entre nosotros son también agradables en general.

*El IES "Clavero Fernández de Córdoba" es uno de los dos IES que hay en Almagro. Con 450 personas, tiene un ambiente muy agradable.*



En el año 2002, un grupo de profesores empezamos a ver cómo nuestros chicos y chicas iban descuidando el trato entre ellos, no podemos decir que aumentaba la

*En el año 2002, un cierto deterioro de las relaciones entre el alumnado llevó a un grupo de profesores a formarse en la mediación en el ámbito educativo.*

conflictividad pero sí que detectábamos un deterioro en las relaciones sociales, más insultos o empujones en los pasillos y también más gente sola.

Todo ello nos hizo pensar que era el momento de cuidar nuestra situación, para que no fuese deteriorándose más poco a poco. Empezamos formándonos, aspecto que consideramos fundamental. En colaboración con el Centro de Profesores de Ciudad Real, solicitamos un Proyecto de Formación en Centros y nos pusimos manos a la obra. Nos gustó desde el principio la ayuda entre iguales por varias razones.

- En primer lugar, estamos convencidos de que el alumnado supone un potencial a nivel humano que estamos infrutilizando. Entre los chicos y chicas hay muchas buenas personas que no tenían cauces para aplicar todos los valores que poseen.
- En segundo lugar, pensamos que la vía sancionadora es, en muchos casos, insuficiente, pues no trabaja sobre la raíz de los problemas.
- En tercer lugar, este tipo de programas, en los que se habla a los jóvenes de empatía, escucha activa, solidaridad, ayuda, diálogo, paz... nunca pueden ser algo malo para el centro.
- En cuarto lugar, creemos que el conflicto es algo inherente al ser humano, que pretender eliminarlo es del todo absurdo, por lo que pensamos que se pueden gestionar de manera educativa, de tal modo que, las dos partes en conflicto aprendan algo de lo sucedido.
- Por último, pensamos que la cercanía que supone un estudiante a otro nunca la conseguiremos los adultos, por mucho que lo intentemos, por lo que nos permite llegar a soluciones que, de otra forma, serían impensables.

Estas razones nos llevaron a informarnos sobre lo que es la mediación en el ámbito educativo y todo lo que ella implica. En este primer momento nos pusimos a leer y trabajamos sobre mucho de lo que ya había escrito, tanto a nivel teórico como las experiencias que se estaban llevando a cabo en otros institutos. Durante dos cursos académicos nos dedicamos a estudiar sobre estos temas: aprendimos cómo se puede entender el conflicto analizando sus distintos elementos, qué es la mediación y qué fases tiene cuando se pone en práctica, cuáles son los casos que se pueden resolver por la vía mediadora, qué son los alumnos ayudantes,...La experiencia de otros centros, alguno de cuyos profesores se desplazaron para contarlos personalmente, nos animó a caminar en esta línea, implicando a nuestros chicos y chicas.

Propusimos a unos veinte chavales que se encontraban entonces entre 2º y 4º de ESO y se les ofreció la posibilidad de ser mediadores, explicándoles un poco en qué consistía y

aclarándoles que era del todo voluntario y que, si accedían, tenían que realizar un curso de formación en el que se les explicaría todo con detalle.

*Propusimos a unos 20 chavales, entre 2º y 4º de ESO, la posibilidad de ser mediadores tras realizar un curso de formación. Y nuestros adolescentes nos demostraron que están dispuestos a colaborar y a trabajar.*



Nosotros, los adultos, pensábamos, juzgando de una manera totalmente superficial, que la mayoría no querrían complicaciones por lo que se negarían de entrada a colaborar en el proyecto. Esa fue la primera de una lista enorme de sorpresas, en la que nuestros adolescentes empezaron a demostrarnos que están dispuestos a colaborar y a trabajar, en contra de la imagen social que existe de ellos, alimentada principalmente por los medios de comunicación. Cuando tuvimos la autorización de sus familias, como no podía ser

de otra forma al ser menores, empezamos a caminar, sinceramente con algo de miedo pues era nuevo para todos y lo nuevo siempre crea inseguridades. Realizaron el curso de formación, en el que se les habló de escucha activa, de empatía, de los elementos que debemos tener en cuenta en todo conflicto para no simplificarlo, de las fases de la mediación,... Ya teníamos nuestro primer equipo de mediadores.

Durante el curso 2003/2004 llevamos a cabo las primeras mediaciones formales, de las que se levanta acta y cuyos acuerdos se revisan dos semanas después de su realización. Tuvimos que aprender a confiar en los chicos y chicas, pues el proceso se lleva a cabo sin presencia de los adultos y son sólo ellos los que tienen la responsabilidad de intentar ahondar en el problema y buscar la solución mejor para las dos partes.

Al poco tiempo nos dimos cuenta de que lo esencial de este tipo de proyectos no es el número de mediaciones que se realizan (importantes también, por supuesto), sino la Cultura de Paz que se empieza a tejer en el centro, supone transmitir al alumnado que llevarnos bien es cosa de todos y que todos podemos poner algo de nuestra parte para que la convivencia mejore. Durante tres años fuimos aumentando el número de alumnos y alumnas que formaban ese equipo, añadiéndose cada año personas nuevas que, una vez realizado el curso de formación, se incorporaban plenamente al equipo.

Un recreo a la semana nos vemos con ellos para pedirles que nos ayuden en algunos casos concretos. En esas reuniones ellos mismos propusieron hacer guardias en los momentos de recreo, de tal forma que siempre estén dos personas en el Aula de Mediación y se conviertan así en un apoyo para cualquier problema que tenga otro chaval durante esos momentos o también en el "refugio" de esos chicos y chicas solos para los que el tiempo de recreo es una auténtica tortura, pues no tienen con quién estar ni saben dónde pueden estar.

Transcurrido ese tiempo, nos planteamos comenzar con el modelo de alumno ayudante en 1º y 2º de ESO. Este modelo es mucho más sencillo pues no precisa organización previa, únicamente que las horas de tutorías estén en la misma franja horaria, pues una vez al mes salen del aula para hacer un seguimiento con el profesor o profesora acompañante. Se explicó a los tutores cómo elegirlos en clase y se escogieron dos personas por grupo. Estos alumnos no realizan mediaciones formales y se ocupan de favorecer el buen clima en su grupo-clase. Deben participar también en el curso de formación, común con el de los mediadores y únicamente con algunos momentos de trabajo distintos. Es fundamental que entre ellos construyan grupo, aspecto éste que siempre les atrae pues conocen a personas de otras edades y cursos.

Como sucede con toda criatura, desde que nace sigue creciendo sin que nosotros podamos hacer nada por impedirlo. Cada año van surgiendo nuevas ideas y proyectos en el marco siempre de este proyecto de cuidado y mejora de la convivencia.

A continuación se elaboró un material para trabajar en las horas de tutoría desde 1º hasta 4º de ESO, sobre resolución dialogada de los problemas. Pensamos que todo el alumnado debe trabajar unos valores básicos que van en la misma línea en la que se profundiza con los mediadores y ayudantes.

El siguiente paso consistió en trabajar la elaboración democrática de normas en el aula, en 1º y 2º de ESO. Durante ese tiempo (nos situamos ya en el curso 2007/2008) veíamos que, a pesar de nuestros esfuerzos, los chicos y chicas entraban de los colegios a 1º de ESO olvidando mucho de lo que habían aprendido a nivel de normas de conducta, pensaban que en el instituto “todo valía” y no respetaban normas básicas para convivir. Leyendo y leyendo aprendimos que si cualquiera de nosotros se siente partícipe en la elaboración de algo, es más fácil que lo respete y valore. Decidimos iniciarnos en la elaboración de unas normas elementales (pocas, claras, concisas y siempre redactadas en positivo) en las horas de tutoría. El trabajo parte de la sensibilización ante la norma, de trabajar con ellos la necesidad de estos límites para que la convivencia sea posible, hasta llegar a la redacción de las mismas. Una vez terminado este trabajo en cada una de las clases, los delegados y delegadas se reúnen para llegar a unas normas comunes, mínimamente consensuadas, que se explican a los equipos docentes y se ponen en marcha inmediatamente.

Desde el principio nos ha preocupado el seguimiento de estas normas, nos parece que si esas normas no se revisan constantemente, no se analiza si se cumplen o no y se reflexiona sobre su necesidad, no sirve para nada elaborarlas. Por esta razón creamos el Diario de Aula. Se trata de un cuaderno para cada una de las clases en las que figuran esas normas, el horario y los componentes del grupo y unas hojas para cada una de las semanas del curso. En ese diario se va anotando, cada día uno de los

*El cumplimiento de las normas de convivencia se sigue a través del Diario de Aula que permite hacer ver al alumnado que las normas son necesarias para poder convivir y que su cumplimiento es bueno para todos.*

alumnos y alumnas de la clase, por riguroso orden de lista, todas las incidencias que tienen que ver con las normas trabajadas. Esas notas diarias son el punto de partida para todos los tutores en sus horas semanales de tutoría con los chavales. Comienzan leyendo lo anotado en esa semana y comentando las posibles dificultades o los logros alcanzados.

Este diario es un instrumento que favorece por un lado la reflexión sobre lo que sucede en clase cada día, información que los tutores señalan como muy valiosa pues en secundaria pasan mucho menos tiempo con los cursos que en primaria y, por otra parte, pretende hacer ver al alumnado que las normas son algo necesario para poder convivir y que su cumplimiento es bueno para todos.

Poco a poco van pasando los años y seguimos trabajando con la misma ilusión. Es cierto que el equipo de profesores ha ido cambiando pero también lo es que se han ido incorporando al proyecto personas con muchas ganas de trabajar y con mucha imaginación. Aún así nuestra principal joya siguen siendo los chicos y las chicas que se han decidido a colaborar en este trabajo.

Muchos de ellos se iniciaron como ayudantes cuando estaban en primer o segundo curso y siguen implicados ahora que están en bachillerato. Siguen asistiendo a las reuniones que tenemos todos los jueves en el primer recreo y se muestran dispuestos a colaborar siempre que se lo pedimos. Este curso, por ejemplo, algunos de ellos son tutores de otros alumnos más pequeños y están pendientes de ellos de manera especial.

A todos los que trabajamos en el *Clavero* nos da tranquilidad tenerlos aquí. Sabemos que hay una sensibilidad especial respecto al derecho que tenemos todos a ser felices. Por ejemplo, hace unos días unas alumnas de 4º de ESO nos comentaron que habían visto llorar a una niña de 1º de ESO y se acercaron a ella para interesarse por lo que le pasaba. Creemos que esa sensibilidad es uno de nuestros principales logros.

Continuando con la cronología que antes describía, comento a continuación los tres últimos pasos que hemos dado dentro de este proyecto que pretende cuidar y mejorar las relaciones entre nosotros.

*Hace tres cursos empezó a funcionar un Aula de Convivencia donde los chicos y chicas tienen oportunidad de aprender y de relacionarse con los demás.*

Hace tres cursos comenzó a funcionar en nuestro instituto un Aula de Convivencia. Se nos concedió sin que nosotros la pidiésemos y desde el principio la hemos entendido no como un lugar en el que reunimos a los expulsados de cada clase (nada más irónico que llamar a eso Aula de Convivencia) sino como un espacio en el que se intenta enseñar a convivir mejor. Si en el Aula de Música se aprende Música o en el Aula de Tecnología se aprende Tecnología, entendimos desde el principio que este Aula debía ser un lugar

donde los chicos y chicas tuviesen la oportunidad de aprender a relacionarse mejor con los demás.

Existe la creencia general de que a convivir se aprende solo conviviendo y no es necesario que nadie nos enseñe nada. Nosotros pensamos que esta afirmación no es cierta y ello se confirma simplemente con mirar a algunos de los adultos que tenemos a nuestro alrededor y que son totalmente incompetentes a nivel social. Muchas veces decimos a los chavales del centro que los problemas no se resuelven con gritos, enfados o dejando de hablar a alguien, pero no les enseñamos maneras alternativas de solucionar sus conflictos. Detectamos una carencia cada vez mayor de habilidades sociales básicas como la empatía o la capacidad de autocontrolarse. Por lo que vimos como una auténtica oportunidad de mejora disponer del recurso que es el Aula de Convivencia. Esta Aula está organizada de la siguiente manera:

- Hay un profesor que es el que tiene la misión de coordinar todo su funcionamiento. Varios profesores del centro nos hemos ofrecido voluntarios para atender unas determinadas horas esta Aula que funciona durante las treinta horas semanales. Los alumnos y alumnas que pasan por ella se derivan a partir de demandas de los propios tutores, porque Jefatura de Estudios lo considere necesario o a propuesta mía como orientadora del centro.
- Una vez realizada la demanda se valora y estudia cada caso y se inicia el proceso: decidimos las horas necesarias, nunca menos de tres (pues creemos que en menos tiempo no puede hacerse casi nada), quién lo va a atender en el Aula (valorando el perfil del alumno y del profesor que en cada hora tiene guardia de convivencia), las horas de las que va a salir de clase (creemos que si se logra ayudar al alumnado en sus relaciones con los demás, las horas que pueda perder en una determinada área, serán compensadas con su actitud posterior) y los temas que se van a trabajar. El coordinador es el encargado de comunicar esta decisión a las familias, hablar con todos los profesores afectados (los que lo van a atender en el Aula de Convivencia y aquellos a cuyas clases va a faltar, además, por supuesto, de los tutores de grupo) y de pasar el material de un día a otro.
- Para funcionar, desde un principio se recopiló mucho material relacionado con las habilidades sociales o la inteligencia emocional, por lo que ahora es relativamente cómodo pues sólo hay que buscar lo que nos interesa en cada caso concreto.
- Siempre la última sesión, la que llamamos de cierre, la hago yo como orientadora y, en ella, siempre escribimos las ideas principales que ha aprendido durante esos días y a qué se compromete a partir de ellas. Ese compromiso se firma y se revisa pasadas dos semanas.

*El Aula de Convivencia permite prevenir conflictos y disminuir soledades.*

En general estamos muy contentos con este recurso: por una parte creemos que es importante lanzar a nuestro alumnado el mensaje de que si decimos que deben aprender a llevarse mejor con los demás es porque también nos molestamos en enseñárselo. Por otro lado les ayuda a reflexionar sobre aspectos de los que no están acostumbrados a hablar y, por último, permite prevenir conflictos o disminuir soledades.

Es cierto que estos temas de habilidades sociales no se van a enseñar en cuatro o cinco horas, pero también lo es que de esta forma conseguiremos más que si no lo intentamos.

Continuamos avanzando en nuestro pequeño recorrido y paso a comentar los dos últimos pasos que hemos dado en estos dos años pasados. Vimos la necesidad de difundir todo lo que estábamos haciendo en materia de convivencia pues pensábamos que nuestro trabajo era grande y también desconocido para una gran parte de la comunidad educativa. Con esta finalidad se nos ocurrió la idea de sacar un boletín informativo, en principio con una periodicidad trimestral, al que bautizamos como *Conclave* (Convivir en el Clavero) y de cuya redacción se encarga un grupo de alumnos que se han ofrecido voluntarios de entre los componentes del equipo de mediación, apoyados por algunos profesores.

*“Conclave” –convivir en el Clavero– es un boletín trimestral de cuya redacción se encarga un grupo de alumnos del equipo de mediación apoyados por algunos profesores.*

Contamos siempre con colaboraciones de personas a las que se lo pedimos, desde padres a profesores que ya se han marchado del centro por traslado hasta autoridades políticas como nuestro Delegado Provincial. Además de esto, contamos con una serie de secciones fijas como es una entrevista, noticias, en las que se cuenta todo lo que se ha hecho durante ese trimestre, *Conclave* responde (a partir de preguntas o dudas que nos manda cualquier persona), un diccionario de términos relacionados con la convivencia (por ejemplo en él se ha definido ya lo que es la empatía, la escucha activa o la asertividad) y una sección de pasatiempos.

A pesar de todos estos esfuerzos hay alumnos con los que no se pueden hacer mediaciones, que no han aprovechado su paso por el Aula de Convivencia o a los que no se puede dar el Diario de Aula. Alumnos con los que fracasan todos los intentos de normalización. Estos chicos y chicas, que realmente no son tantos, pues son casos ya extremos, precisan una atención totalmente personalizada, por lo que se nos ocurrió trabajar la figura del tutor o la tutora individual.

Este recurso no precisa de cambios organizativos, el único que tenemos nosotros es que en nuestro horario hay una hora a la semana en la que coincidimos todos los tutores individuales, en ella, ponemos en común lo que hacemos cada uno de nosotros con nuestro tutorando e intentamos aportar ideas entre todos para cada uno de los casos. Únicamente se precisa profesorado voluntario que siempre existe en cada claustro.

*Para los alumnos con los que han fracasado todos los intentos de normalización se trabaja con la figura del tutor o tutora individual. Los tutores individuales son la máxima referencia de ese alumno en el centro.*

Decía al principio del artículo que en los centros educativos hay muchos alumnos buenas personas deseando tener la oportunidad de ayudar a alguien, con los adultos sucede lo mismo, siempre hay unos docentes a los que les gusta su trabajo y que están dispuestos a colaborar.

El binomio profesor/ alumno se piensa con mucho cuidado, siempre en función de las características de cada chico o chica en concreto. A veces es necesario que sean del mismo sexo, por ejemplo si se quiere conseguir un clima de confianza mayor o si es un chico que no tiene una figura masculina de referencia en su vida. Otras veces se valoran aspectos como alguien con quien no haya tenido enfrentamientos o que no le de clase. Normalmente preferimos que sean profesores que no imparten clase en el grupo al que pertenece al alumno, con el fin de que la relación no se vea enrarecida por las notas o lo que pasa en clase.

Cada tutor organiza su labor de manera diferente al resto del grupo, pues lo que pasa a un alumno no tiene nada que ver en absoluto con lo que sucede a otro, todo lo que hace lo anota en un Cuaderno de Tutoría Individual que creamos hace ya dos años y que pretende ser una especie de diario de trabajo y ayudar a tutores de cursos posteriores. Los tutores individuales son la referencia máxima de ese alumno en el centro, todo lo que tiene que ver con ese chico o chica se le comunica inmediatamente a él, antes incluso que a los tutores de grupo. Es además la referencia para las familias.

Esta relación con la familia hemos observado que es uno de los grandes logros de estos tutores. Normalmente son familias que desaparecieron del centro educativo hace ya mucho tiempo, no tienen contacto con los profesores y, por supuesto, no acuden a reuniones. Casi siempre decimos que a estas reuniones solo asisten los padres de los buenos alumnos, pero nosotros creemos que eso es normal. Si a los que somos padres se nos citase continuamente para hablar negativamente de nuestro hijo o hija, probablemente nos cansaríamos y dejaríamos de asistir.

El único secreto para que vuelvan, es decirles algo positivo de su hijo. Aunque sea algo muy pequeño, casi un detalle, siempre hay algo bueno que el chaval ha hecho durante el tiempo que está en el instituto. Nosotros hemos constatado, en todos los casos en los que lo hemos planteado así, que recuperan el contacto con el centro y que, dentro de sus posibilidades, cooperan en lo poco que les vamos pidiendo.

*Cada tutor o tutora tiene el objetivo de establecer un vínculo personal con ese chico o chica, que sepa que alguien en el centro cree que es capaz de mejorar.*

Cada tutor o tutora se plantea su labor utilizando los tiempos y recursos que considera necesarios. Algunos de nosotros utilizamos para contactar con nuestros chicos los recreos, las horas de alternativa a la religión o vamos rotando los momentos en los que se les saca del aula. De una u otra forma todos tenemos como principal objetivo,

establecer un vínculo personal con ese chico o chica, que sepa que alguien en el centro cree que es capaz de mejorar.

No voy a decir que conseguimos milagros pero sí que los tutores individuales se convierten en la última oportunidad que tienen estos alumnos para conectar con el centro y, en la mayor parte de los casos logramos una mejora de su actitud y algo más de trabajo. Aún así debemos ser conscientes de la dificultad que tiene sacar a un alumno y a su familia de una dinámica de fracaso en la que llevan instalados varios años. De todos modos pensamos que este es una de los objetivos que debería tener la educación: los buenos alumnos tienen garantizado su éxito pero hay otros que sólo podrán mejorar su vida si consiguen algo en los años que pasan por el sistema educativo.

*Nuestros alumnos y alumnas, cuando salgan del “Clavero Fernández de Córdoba”, llevarán en su mochila algo más que nuevos conocimientos, llevarán valores como la ayuda y el recuerdo de haber sido útiles para los demás.*

Bien, una vez explicado nuestra última incorporación al proyecto de los tutores individuales, hemos llegado al final de este paseo que hemos dado a lo largo de los años en el *Clavero*. Probablemente existan muchos centros en los que todo esto esté superado por otros muchos proyectos, pero nosotros, un instituto pequeño de un pueblo pequeño, estamos muy contentos con lo que estamos haciendo. Nos ilusiona pensar que nuestros alumnos y alumnas, cuando salgan del *Clavero Fernández de Córdoba*, llevarán en su mochila algo más que nuevos conocimientos, llevarán valores como la ayuda y el recuerdo de haber sido útiles para los demás, eso también será muy útil para su vida futura.

Gracias a todos por leer nuestro artículo hasta el final. Ha sido un placer compartir este rato aprovechando la oportunidad que nos ofrecen los medios de comunicación. Hasta siempre ■

#### **Breve currículum**

**Lourdes González de la Higuera Montarroso** es Licenciada en Ciencias Químicas y Profesora de Enseñanza Secundaria. Ha impartido varios años la materia de Física y Química y, desde hace 12 años, es Orientadora del IES *Clavero Fernández de Córdoba*. Es la coordinadora del Proyecto de Mejora de la Convivencia desde sus orígenes.