

EQUIPOS DE AYUDA ENTRE EL ALUMNADO Y SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA *

José María Avilés Martínez. Universidad de Valladolid. España.
Nieves Torres Vicente. IES Juana I de Castilla. Tordesillas. Valladolid. España
Maria Victoria Vián Baron. IES Julián Marías. Valladolid. España
Natividad Alonso Elvira. CP. Francisco Pino. Valladolid. España

RESUMEN: La investigación analiza la satisfacción de los sectores de la Comunidad Educativa después de la implantación de un Programa de Ayuda entre el alumnado de un centro de secundaria en Valladolid (España). Se perciben mejoras en el alumnado participante así como en los alumnos destinatarios del programa. Las familias se muestran totalmente satisfechas con el desarrollo del Programa de Ayuda y se manifiestan partidarias en su continuidad. Finalmente, el profesorado cree que el Programa de Ayuda ha sido beneficioso para el centro así como para la mejora del clima de convivencia entre el alumnado y la comunidad educativa.

Palabras-clave: **Convivencia escolar. Bullying. Programa de ayuda entre iguales. Equipos de ayuda. Comunidad educativa.**

GRUPOS DE AJUDA ENTRE O ALUNADO E SATISFAÇÃO DA COMUNIDADE EDUCATIVA

RESUMO: A investigação analisa a satisfação dos setores da comunidade educativa depois da implantação de um programa de ajuda entre os estudantes de uma escola secundária em Valladolid (Espanha). Percebem-se melhorias nos estudantes participantes assim como nos alunos destinatários do programa. As famílias mostram-se totalmente satisfeitas com o desenvolvimento de ajuda e se manifestam partidárias em sua continuidade. Finalmente, os professores acreditam que a ajuda tem sido benéfica para a escola assim como para melhorar o clima de convivência entre os estudantes da comunidade educativa.

Palavras-chave: Convivência escolar. Programa de ajuda entre iguais. Grupos de ajuda. Comunidade educativa.

STUDENTS' SUPPORT TEAM AND SATISFACTION IN THE EDUCATIONAL COMMUNITY

ABSTRACT: We analyze the satisfaction of the sectors of the Educational Community after the introduction of a Peer Support Programme among students in a High School in Valladolid (Spain). Improvements have been detected in the participant pupils as well as in the addressees of the program. The families demonstrated to be totally satisfied with the development of the Peer Support Programme and want it to continue. Finally, the teachers believe that the Peer Support Programme has been beneficial for the school as well as for the improvement of the climate of living together among the students and the educational community.

Keywords: School's living-together. *Bullying*. Peer support programme. Support teams. Educational community.

*Correspondencia: José María Avilés Martínez. Dpto. de Psicología. Universidad de Valladolid. E-mail: aviles@uva.es o bullying@telefonica.net

Introducción

En general, las iniciativas de puesta en marcha de programas para la mejora de la convivencia escolar son muy bien acogidos por todos los sectores de la comunidad escolar. Es sabido lo que preocupan a todos los sectores de la comunidad educativa los conflictos y las formas adecuadas de resolverlos.

Iniciativas de resolución de los conflictos y de abordaje del bullying (Avilés, 2006) han ido tomando cuerpo durante estos últimos tiempos con la puesta en marcha de programas, por ejemplo, de mediación entre el alumnado (Boqué, 2005; Torrego, 2000); iniciativas legislativas de la administración educativa para reformular los catálogos de derechos y deberes del alumnado, así como para fomentar la puesta en marcha de programas para la elaboración de proyectos de convivencia escolar en los centros; proyectos de puesta en marcha de Equipos de Ayuda para combatir el bullying (Avilés, Torres y Vián, en prensa 2008) y otras formas de ayuda entre pares (Cowie y Fernández, 2006); etc. Todas estas iniciativas han tenido muy buena acogida por parte de las familias, así como entre el profesorado y el alumnado, ya que han puesto de relevancia determinadas herramientas que ayudan a la convivencia entre todos los sectores de la comunidad educativa.

La modalidad que hemos elegido en esta investigación para valorar el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad educativa ha sido la que denominamos *Equipos de Ayuda*. Inicialmente concebida como un instrumento individual de prestación de apoyo alumno-alumno (no en vano adopta en algunos contextos el nombre de sistema de Alumno Ayudante), en la iniciativa que valoramos aquí la entendemos más globalmente. Como la

puesta en práctica y con sentido de responsabilidad colectiva y de equipo de la prestación de la ayuda. De ahí su nombre, Equipo de Ayuda.

Esta modalidad se encuentra ubicada a caballo entre los sistemas de amistad *-befriending-* (Sullivan, 2001) y los sistemas de mediación *-peer mediation-* (Avilés, Torres y Vián, en prensa 2008), aportando la idea de ayuda en la escuela para aquellos alumnos/as que la necesitan por diversas razones. En ocasiones, son problemas de soledad, de falta de amigos, de rechazo grupal, o de desconocimiento de la escuela por traslados o tiempos de falta de escolarización. La cuestión es la constatación de la existencia dentro del grupo de iguales de alumnos/as que necesitan ayuda y es desde la comunidad educativa, especialmente desde el profesorado, desde donde se establecen esas redes estables de Equipos de Ayuda, que son elegidos a principios de curso por parte de sus propios compañeros/as de grupo, y que reciben la encomienda y formación para la prestación de esa ayuda a quienes en el grupo de sus pares la necesiten.

Objetivos

La investigación persigue básicamente valorar el nivel de satisfacción entre distintos miembros de la comunidad educativa, después de realizado durante un curso el desarrollo de las actuaciones de los Equipos de Ayuda en un centro de secundaria.

Método

Sujetos

La muestra estudiada respecto al alumnado ha sido de 69 chicos y chicas de entre 12 y 14 años del primer curso de la ESO de un centro de la provincia de Valladolid (Castilla y León-España). La muestra de profesorado ha sido la de ese centro, así como la de las familias pertenecientes al alumnado del mismo.

La distribución de la muestra por, sexo y edad es conforme aparece en las Tablas nº 1 y 2

Tabla 1 Distribución del alumnado por sexo

Muestra	Chicos	Chicas	
Alumnado	40(58,8%)	28 (41,2 %)	69 (100%)

Tabla 2: Distribución por edad y sexo

	EDAD			Total
	12	13	14	
Alumnado	23 33,8%	29 41,2%	17 25,0%	69 100,0%

El Centro que puso en práctica el Programa de Ayuda implicó al alumnado integrante de los Equipos de Ayuda, al resto de alumnado de sus grupos (alumnado de 1º, 2º y 3º de la ESO) como receptores del servicio de ayuda, a las familias del alumnado de los Equipos, al profesorado de estos cursos y al profesorado directamente implicado en la puesta en marcha y seguimiento del programa, a lo largo del curso académico.

Las dimensiones sobre las que se basó la evaluación entre los miembros de la comunidad educativa fueron: información acerca del programa, adecuación de la formación impartida/recibida, consecuencias o efectos de la experiencia, consideración de la figura del Equipo de Ayuda, perspectivas sobre el programa, entre otras.

Instrumento

El instrumento utilizado empleó el método descriptivo basado en el autoinforme o cuestionario. Se pasaron diversos cuestionarios integrados por preguntas abiertas y cerradas de opción múltiple.

El *alumnado de los Equipos de Ayuda* respondió a todos los ámbitos (información acerca del programa, adecuación de la formación

impartida/recibida, consecuencias o efectos de la experiencia, consideración de la figura del Equipo de Ayuda, perspectivas sobre el programa).

El *alumnado receptor del servicio* a la información acerca del programa, las consecuencias o efectos de la experiencia, la valoración del alumnado del Equipo de Ayuda, de la eficacia de la intervención y de las perspectivas de futuro.

Las *familias* se manifestaron sobre la información acerca del programa, las consecuencias o efectos de la experiencia y las perspectivas sobre el programa.

El *profesorado de los equipos docentes* sobre los mismos ámbitos que las familias.

Finalmente, el *profesorado responsable del Programa de Equipos de Ayuda* lo hizo sobre la adecuación de la formación impartida/recibida, las consecuencias o efectos de la experiencia, la consideración de la figura del Equipo de Ayuda y las perspectivas sobre el programa.

Análisis Estadístico

El nivel de satisfacción de los distintos miembros se obtuvo vaciando los datos de los cuestionarios y realizando un análisis descriptivo de los resultados.

Sin duda, el principio de confidencialidad a que están comprometidos los componentes de los Equipos de Ayuda les hacía más conocedores de contenidos, que les han permitido, seguramente, basar de forma más consistente sus valoraciones. Cuestiones que no eran iguales ni en cantidad ni en calidad en otros sectores de la comunidad educativa como familias o profesorado de los equipos docentes.

A la hora de valorar las respuestas de estos cuestionarios, es necesario tener en cuenta que la intervención de los Equipos de Ayuda se realiza bajo el principio de confidencialidad, por lo que en ocasiones, algunas de sus actuaciones sólo son conocidas por los profesores responsables de realizar el

seguimiento, pasando quizá totalmente desapercibidas para el resto de alumnado o profesorado.

Procedimiento

Las familias recibieron los cuestionarios de valoración a través de sus hijos/as. El profesorado los cumplimentó después de recibirlos en sus casillas de correo, mientras que el alumnado se manifestó durante una sesión de tutoría en la que se repartieron los cuestionarios que cumplimentaron todos de forma anónima todos. No así todas las familias ni todo el profesorado.

Resultados

Presentamos los resultados porcentualmente separados separados por ámbitos de valoración y destacando aquellos más relevantes.

Información acerca del programa

Un 65% considera que el programa de los Equipos de Ayuda es conocido suficientemente por el resto de sus compañeros y no tanto por el profesorado. Del resto del alumnado el 100% de los alumnos dice conocer el programa. Entre las familias el 100% considera que ha tenido suficiente información sobre este programa. Entre el profesorado de todos los grupos han contestado al cuestionario un 66% del claustro implicado en este alumnado (22 sobre 33 profesores/as).

Adecuación de la formación impartida/recibida

Entre quienes valoran este ámbito, el alumnado de los Equipos de Ayuda, el 92% considera que la formación recibida ha sido útil para aprender a: escuchar a los demás y a ayudar a resolver conflictos. Un 75% cree que le ha ayudado a mejorar la comunicación con los otros y un 69% a ponerse en el

lugar del otro. Además un 84% cree que formar parte de un Equipo de Ayuda ha modificado su forma de pensar, de actuar y de analizar situaciones, aludiendo a cambios como los siguientes: ahora me fijo más en el comportamiento de mis compañeros, me siento más capacitado para ayudar, escucho mejor a los demás, me pongo más en el lugar del otro.

Otro sector que ha opinado sobre esto ha sido el profesorado responsable del Programa. El 100% considera que ellos mismos han ampliado su formación sobre cuestiones relacionadas con la convivencia.

Consecuencias o efectos de la experiencia

Entre el alumnado de los Equipos de Ayuda ningún miembro dice haber sentido algún tipo de discriminación – en sentido negativo- por parte de sus compañeros. El 69% han intervenido en alguna ocasión.

Del resto del alumnado, ha solicitado la ayuda un 3% de esta población; Un 65% no lo ha solicitado, pero lo haría si lo necesitara, y un 32 % no lo haría nunca.

Entre las familias, el 75% considera que formar parte de un Equipo de Ayuda ha sido una experiencia positiva para su hijo.

■ El profesorado de la etapa educativa, un 90%, cree que este tipo de medidas puede ser útil a medio plazo para mejorar la convivencia. Y entre quienes han pilotado el programa el 100% realiza una valoración global muy positiva del mismo, especialmente entre quienes por primera vez se han acercado a estos temas.

Consideración de la figura del Equipo de Ayuda

■ La consideración de los Equipos de Ayuda ha sido valorada muy positivamente entre el propio alumnado que los compone, el alumnado del resto de la clase (un 64% considera muy positivo que exista un Equipo de

Ayuda en su clase y nadie lo considera negativo). Ninguna familia ha detectado aspectos negativos en el desarrollo del Programa. Entre el profesorado, la mitad de quienes contestan creen efectos beneficiosos para todo el alumnado, un 22% cree que solo beneficia al alumnado integrante de los equipos de ayuda y otro 9% opina que no ha tenido ningún efecto. El profesorado que gestiona directamente el programa es mucho más entusiasta ya que el 100% considera que es una medida útil y eficaz para los objetivos que persigue.

Perspectivas sobre el programa

En cuanto a las valoraciones sobre el futuro del Programa, entre el alumnado integrante de los Equipos de Ayuda el 92% considera que este programa debería continuar en el centro; para el resto del alumnado se valora la continuidad en menor grado, un 51%, dado que algunos de ellos no podrían participar ya que hacerlo un año impide continuar al siguiente como integrante de Equipos de Ayuda. Entre las familias la opinión es unánime, el 100% considera que debe seguir en el centro. El 90% del profesorado que ha contestado, considera que es interesante seguir desarrollando en el centro esta medida y un 41% (9 profesores) estaría dispuesto a implicarse más activamente en ella en próximas ocasiones. Entre el profesorado que ha venido desarrollando el programa, el 100% considera que sería bueno para el centro que continuara

Conclusiones

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto el grado de satisfacción positiva de la puesta en marcha de estas iniciativas que persiguen mejorar el clima de convivencia en el centro.

Si bien, observamos algunas diferencias. Son quienes están más directamente implicados en el programa, alumnado integrante, profesorado que los gestiona, quienes son más entusiastas en su valoración y continuidad. Esto nos debe hacer reflexionar sobre los mecanismos de dar a conocer el programa y en ampliar las posibilidades de participación de los distintos miembros de la comunidad educativa en la puesta en práctica. Cuando alguien está implicado en una experiencia, asume responsabilidades y la trabaja, termina desarrollando vínculos que ayudan a hacerla propia y a valorarla mejor. Es muy positivo el dato de que son las familias del alumnado participante en el Programa quienes muestran mayor grado de satisfacción y conformidad con la continuidad con el Programa, valorando de forma muy positiva los logros obtenidos por sus hijos en el desarrollo personal y ampliación de valores sociales de interacción interpersonal. En este sentido, es el alumnado integrante de los Equipos de Ayuda quienes muestran mayor satisfacción por la participación y desarrollo del Programa, incluso más que aquellos alumnos/as que se han servido de él o han sido destinatarios de la ayuda.

También entre el profesorado consideramos que se ha aceptado la medida de forma positiva, en la incorporación a las dinámicas de trabajo en su centro, encontrándose candidatos dispuestos a incorporarse al desarrollo de nuevas iniciativas en próximos cursos. Esto nos habla de los efectos positivos sobre el clima de convivencia y en la mejora de las formas en como se van resolviendo los conflictos que surgen en la convivencia diaria. Esto hace que los adultos en general (profesorado y familias) y el alumnado, y en especial aquél que está implicado en el Programa, termine valorando la medida como positiva y eficaz para el desarrollo diario de la convivencia escolar.

Referencias

Avilés, J.M. (2006). *Bullying: el maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú.



Avilés, J. M., Torres, N. y Vián, M. V. (2008 en prensa). Equipos de Ayuda, Maltrato entre Iguales y Convivencia Escolar. En *Revista de Investigación Psicoeducativa*. Universidad de Almería.

Boqué, M. C. (2005). *Tiempo de Mediación*. Barcelona: CEAC.

Cowie, H. y Fernández, F.J. (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos. En *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*. Nº 9 vol4 (2), pp. 291-310

Sullivan, K. (2001). *The anti-bullying handbook*. Auckland: Oxford University Press.

Torrego, J. C. (2000). Modelos de regulación de la convivencia. *Cuadernos de pedagogía*, 304, 22-28.

Recebido em 25 de abril de 2008. Aceito: em 26 de maio de 2008.