Salvador Cayuela Carrillo

GT: “LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR” Código: 18401GT10

CÓMO PONER EN MARCHA UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. Fases para implementar un programa de mediación

1.1.- El compromiso del centro y la creación del equipo coordinador

1.2.- El diseño del programa y del proceso de implementación

1.3.- La selección del equipo mediador

1.4.- La formación del equipo mediador

1.5.- La difusión del programa

1.6.- La organización del servicio de mediación

1.7.- La coordinación y el seguimiento

1.8.- La evaluación

1.- FASES PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE COMPAÑEROS.

1.1.- EL COMPROMISO DEL CENTRO Y LA CREACIÓN DEL EQUIPO COORDINADOR

Un programa de mediación debe ser un proyecto de centro, y el primer paso es lograr el compromiso del centro. El segundo paso supone designar el **equipo coordinador** del programa. Es conveniente que estas personas dispongan de un espacio de tiempo semanal, previamente planificado, para dedicar al programa. Este equipo puede estar constituido por una persona del equipo de dirección, por el orientador/a, por miembros de la comisión de convivencia y por docentes. Un grupo de entre tres y seis miembros es más eficaz como coordinador del programa.

Las tareas del equipo coordinador incluyen:

* Diseñar el programa de mediación considerando todas las acciones a emprender, los plazos y las personas responsables.
* Organizar la selección de personas mediadoras.
* Coordinar la logística para el entrenamiento de las personas mediadoras.
* Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos.
* Preparar el desarrollo de las mediaciones: horarios, espacios, asignación de mediadores, …
* Dirigir las reuniones quincenales de seguimiento de las personas mediadoras.
* Mantener un sistema de registro efectivo de todas las sesiones de mediación y recopilar los datos estadísticos necesarios.
* Realizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas mediadoras.
* Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación.
* Mantener al profesorado informado sobre la evolución del programa de mediación.
* Evaluar el programa y difundir sus resultados.

1.2.- EL DISEÑO DEL PROGRAMA Y DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Como punto de partida el equipo coordinador debe decidir:

* Los objetivos del programa.
* El tipo de programa.
* Las personas a las que está destinado: ¿haremos mediaciones en conflictos entre alumnos?, ¿de qué cursos?, ¿se mediará en conflictos entre alumnos y docentes?, entre docentes y familias?
* Los tipos de conflictos en los que se mediará.

En segundo lugar se definir las siguientes fases: la selección y entrenamiento del equipo mediador, la difusión del programa, la organización del funcionamiento de la mediación, el seguimiento y la evaluación. Este diseño se concreta en la elaboración de un **plan escrito** que detalle tareas y acciones que hay que abordar en cada fase, así como los recursos, personas y plazos de su ejecución.

1.3.- LA SELECCIÓN DEL EQUIPO MEDIADOR

Para ser un buen mediador/a es conveniente tener una serie de aptitudes o características como las siguientes:

* Liderazgo.
* Ser respetado por sus compañeros e inspirar confianza.
* Tener el deseo de ayudar.
* Tener facilidad de palabra.
* Ser paciente y mantener la calma.
* Tener sentido del humor.
* Tener iniciativa.
* Estar dispuesto a comprometerse con el programa de mediación durante el curso.

El equipo de mediadores debe estar integrado por alumnos que reflejen la diversidad de la población escolar (edad, género, nacionalidad,…). Se recomienda que el número de alumnos mediadores oscile en torno al 5% de la población total de alumnos.

Se debe seleccionar un número mayor de alumnos de los cursos intermedios. De este modo, quedarán suficientes mediadores el siguiente curso escolar hasta que se seleccionen y entrenen nuevos mediadores.

Para el proceso de selección de alumnos mediadores es conveniente seguir una serie de fases:

1. Presentación del programa de mediación en las aulas con el siguiente guión:

* Descripción del programa.
* Descripción del entrenamiento de mediación.
* Descripción de los beneficios de ser mediador (aprenden técnicas de solución de problemas, ayudan a mejorar la convivencia en el centro, obtienen un certificado,..)

1. Nominación de candidatos.
2. Realización de entrevistas individuales: son útiles para conocer la motivación y la seriedad del compromiso de los alumnos candidatos.
3. Selección de mediadores.
4. Información y autorización de las familias: se adjuntará un documento para que los padres lo firmen como autorización.

1.4.- LA FORMACIÓN DEL EQUIPO MEDIADOR

El entrenamiento suele tener una duración de 18 o 20 horas en educación secundaria. Su contenido debería incluir:

1. Introducción al conflicto: definición, aspectos positivos y negativos, tipos y causas del conflicto y estilo de resolución de conflictos.
2. El proceso de mediación de conflictos: objetivos, principios y características.
3. Casos mediables y no mediables.
4. El análisis del conflicto.
5. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa, preguntas adecuadas,…
6. Técnicas para el manejo de emociones intensas.
7. El proceso de mediación de conflictos: fases y tareas.
8. La comediación.
9. Estrategias para superar bloqueos en el proceso de mediación.
10. Ética de la persona mediadora.
11. Funciones y responsabilidades de las personas mediadoras.

Es conveniente dividir la formación en sesiones de dos horas, preferiblemente por las mañanas y no deben ser diarias. La última sesión puede realizarse fuera del recinto escolar un sábado por la mañana y concluir con una comida o un acto festivo para “crear equipo”. Al concluir, se entregará un diploma o certificado que acredite su formación.

1.5.- LA DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

La mejor manera es utilizar los canales habituales del centro (comunicados, revista escolar, página web, tutorías, reuniones,…). Algunas acciones concretas que pueden desarrollarse son: elaborar carteles, presentar al equipo mediador en cada aula, preparar una carta informativa que se remite a todas las familias.

1.6.- LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

En cuanto a la **sala de mediación**, se recomienda que sea un espacio tranquilo. La sala debe tener una mesa, preferiblemente redonda, cuatro sillas y un archivo para registrar los distintos formularios que se utilizarán.

**El horario** implicará dejar de asistir a alguna clase, tanto para los mediadores como para las partes.

Respecto a la **documentación**, el programa de mediación necesita:

* El formulario de derivación o solicitud de mediación.
* El formulario del acuerdo.
* El cuestionario de evaluación de la sesión de mediación.
* El informe final de la mediación.
* El formulario del seguimiento.

Para organizar la actuación del equipo mediador se organizarán **turnos** de alumnos mediadores. En educación secundaria se emplea el **“modelo derivado”** exclusivamente y éste comprende las siguientes fases de actuación:

1. Derivación o solicitud. Este paso inicial requiere, para quien hace la derivación o solicitud, rellenar un breve formulario con los datos básicos del conflicto.
2. Recepción del caso. Si el equipo coordinador considera que el caso es mediable, asigna mediadores.
3. Premediación. Los mediadores asignados realizan una entrevista individual con cada una de las partes y recogen información sobre el conflicto. Si una o ambas partes no están dispuestas a mediar, el proceso se interrumpe.
4. Preparación de la sesión de mediación. El equipo coordinador junto a los mediadores asignados al caso organizan el momento y el lugar de la mediación. Habitualmente, la sesión de mediación se realiza dos o tres días después de haber tenido lugar la entrevista inicial de premediación.
5. Sesión de mediación. Suele desarrollarse en una única sesión. Es un proceso estructurado que sigue una serie de fases:
6. La apertura del mediador.
7. El discurso inicial de las partes.
8. Aclaración del problema.
9. Búsqueda de soluciones.
10. Acuerdo. Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los mediadores y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia queda archivada. Una vez finalizada la sesión, los mediadores hacen una evaluación de la misma y completan un informe del proceso. Todos los documentos generados a lo largo del proceso quedan archivados.
11. Seguimiento. Una o dos semanas después, los mediadores se ponen de nuevo en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento. Igualmente se deja constancia documental del resultado del seguimiento.

1.7.- LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO

De cara a organizar las reuniones de seguimiento es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos:

* La reunión tendrá una duración de 1,30 o 2 horas y se realizará cada dos semanas.
* Informar previamente a todos los docentes cuyas clases coincidan con la reunión de seguimiento en la que participan sus alumnos.
* La persona encargada de la organización y desarrollo de la reunión quincenal de seguimiento será, necesariamente, un miembro del equipo coordinador.
* Preparar y proporcionar los documentos y materiales necesarios para la reunión.

Un posible procedimiento para organizar y conducir las reuniones de seguimiento puede ser el siguiente:

1. En la primera reunión se solicita a los alumnos que establezcan las reglas básicas que favorezcan que los encuentros se lleven a cabo de un modo tranquilo y respetuoso. Algunas de estas reglas pueden ser: no interrumpir, levantar la mano para pedir el turno de palabra y esperar la autorización del moderador/a, expresarse de manera respetuosa y mantener la confidencialidad de todo lo que se trata en la reunión.
2. Previamente a la reunión, el moderador/a elabora una propuesta de agenda de temas.
3. Durante la reunión, el moderador/a anima a los alumnos a que compartan sus logros o éxitos y también se analizan los posibles problemas o dificultades como rellenar los formularios de registro correctamente o revisar los conflictos sin resolver.
4. El moderador debe procurar que sean los alumnos los que protagonicen el diálogo la mayor parte del tiempo.
5. En cada reunión se deja un tiempo para evaluar el funcionamiento del programa y decidir posibles cambios. Al finalizar, se emplearán unos pocos minutos para evaluar, también, la propia reunión.

1.8.- LA EVALUACIÓN

La evaluación del programa de mediación es un aspecto clave. Los elementos a considerar a la hora de evaluarlo son:

1. La consecución de los objetivos del programa inicialmente establecidos.
2. El entrenamiento del equipo mediador.
3. La actuación de los mediadores en las sesiones de mediación.
4. La satisfacción de las personas usuarias del programa.
5. Los resultados del programa de mediación (número de casos mediados, número de acuerdos alcanzado, cumplimiento de los acuerdos, etc.).
6. El funcionamiento de las reuniones de seguimiento.
7. El conocimiento y la percepción de los diversos colectivos de la comunidad educativa sobre la utilidad y el funcionamiento del programa de mediación.

Para realizar la evaluación pueden emplearse diversos instrumentos como: reuniones grupales de colectivos específicos implicados en el programa, los cuestionarios o el buzón de sugerencias sobre el funcionamiento del programa.

Para finalizar, se deberá realizar una **memoria anual** del programa de mediación. En ella se recogerán las acciones que se han realizado, la valoración final de las mismas, los resultados obtenidos y las propuestas de mejora a introducir si procediera.