

Curso | 16/17

Programa de mediación escolar en E.S.O.

**I.E.S. ESCULTOR DANIEL
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
CURSO 2016-2017**

ÍNDICE

Presentación

1- LA CONVIVENCIA ESCOLAR: LÍNEAS Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

2-LA MEDIACIÓN ESCOLAR

- 1. Definición y objetivos**
- 2. Tipos de programas**
- 3. Principios y fundamentos educativos**
- 4. Conflictos mediables**

3-LA MEDIACIÓN ESCOLAR

- 1. El compromiso del centro y la creación del equipo coordinador**
- 2. El diseño del programa y del proceso de implementación.**
- 3. La selección del equipo mediador.**
- 4. La formación del equipo mediador.**
- 5. La difusión del programa.**
- 6. La organización del servicio de mediación.**
- 7. La coordinación y el seguimiento.**
- 8. La evaluación**

PRESENTACIÓN

El Instituto de Educación Secundaria “Escultor Daniel” es un Centro de titularidad pública, perteneciente a la Consejería de Educación, Formación y Empleo, de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con dos niveles educativos: ESO y Bachillerato, junto con Formación Profesional Básica en Madera y Mueble. En el curso 2016-2017 queremos poner en marcha un programa de mediación escolar que tenga continuidad en años sucesivos.

Ya contamos con experiencias de cursos anteriores pero no tenemos un programa elaborado con fases y programado para poder ser implementado y evaluado anualmente.

1- LA CONVIVENCIA ESCOLAR: LÍNEAS Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Uno de los desafíos más importantes para los/las educadores/as del siglo XXI es, más allá de la prevención de la violencia en las aulas y la resolución de conflictos cotidianos, la educación para la convivencia y la paz. Este reto se centra en lograr la formación de ciudadanos/as en base a los valores clave de la cultura de paz: la no violencia, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, el respeto a la diversidad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

Con este fin, la educación para la convivencia, hemos decidido elaborar y poner en marcha un plan de convivencia escolar como elemento crucial de nuestro proyecto educativo.

Una de las estrategias o acciones que queremos incluir en el Plan de Convivencia es Un Programa de Mediación haciendo hincapié en el aspecto vivencial de la convivencia escolar y permitir abordar los conflictos cotidianos de forma colaborativa y pacífica.

Además del programa de mediación la variedad de conflictos que acontecen en el día a día de un centro escolar requiere otros procesos o metodologías como los protocolos de negociación, las entrevistas educativas, los contratos o las asambleas de aula, entre otros.

2-LA MEDIACIÓN ESCOLAR

• Definición y objetivos

La mediación es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera parte asiste a las personas en conflicto escuchando sus preocupaciones, facilitando la comunicación y ayudándoles a negociar.

Los/las mediadores/as intentan ayudar a las partes a crear soluciones en las que ambas personas resultan ganadoras. Aunque la persona mediadora se hace cargo del proceso, las partes mantienen la capacidad de tomar decisiones respecto a la solución del conflicto.

Un programa de mediación escolar supone crear y desarrollar en el centro educativo un servicio de mediación para la resolución colaborativa y pacífica de conflictos en el que pueden participar como mediadores/as y cómo usuarios/as los diferentes colectivos de la comunidad escolar. En este caso es una mediación entre el grupo de iguales.

- La mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas.
- Supone la intervención de un 3º imparcial, la persona mediadora, que ayuda a las partes a restablecer la comunicación, a comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- Las partes voluntariamente aceptan la asistencia del mediador en la búsqueda de soluciones.
- Es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico.
- Ha de contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio.
- Tiene carácter preventivo y educativo.

El objetivo específico de un programa de mediación escolar es atender una serie de conflictos entre los el alumnado que, por algún motivo, no han podido ser solucionados por los propios protagonistas y en los que se considera necesario intervenir con un proceso formal. Y además, suele incluir entre sus objetivos los siguientes:

Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.

Permitir la participación de los alumnos en la solución de sus propios conflictos.

Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa.

Mejorar la convivencia.

• Tipos de programas

Hoy en día, existen diversas formas de entender y aplicar la mediación en los centros escolares. En primer lugar, en función de quién asume el papel de mediador/a y qué relación existe entre las partes en conflicto y la persona mediadora, podemos hablar de *un modelo vertical u horizontal*.

En segundo lugar, cabe distinguir el “modelo de patio” o el “modelo derivado”, dependiendo de cómo llegan las partes a la mediación y cómo se organiza el desarrollo del proceso.

En nuestro centro hemos optado por *un modelo horizontal y derivado*.

La característica fundamental de estos programas es que los/las propios/as compañeros de las partes en conflicto son los/las mediadores.

El modelo derivado, más propio de educación secundaria, es una intervención más formal en la que se suceden una serie de fases para que un conflicto sea, finalmente, abordado a través del servicio de mediación del centro.

En un primer momento, el conflicto es remitido al servicio de mediación por un/a docente, directivo o alumno/a; a continuación, las personas coordinadoras del servicio de mediación se reúnen, por separado, con las partes protagonistas del

conflicto, para informarse sobre el mismo y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación; si las partes aceptan mediar, se asignan los/ as mediadores/as al caso y se organiza la mediación; unos días después, se desarrolla el proceso de mediación y finalmente, más adelante, se realiza un seguimiento y una evaluación de su resultado.

• Principios y fundamentos educativos

La mediación, como proceso de resolución de conflictos, se basa en una serie de principios indispensables para su adecuado funcionamiento.

Voluntariedad. Las partes acuden a la mediación voluntariamente y pueden decidir abandonarla en cualquier momento. Nadie puede ser obligado a dialogar ni a solucionar colaborativamente un conflicto.

Autonomía de la decisión. Las partes conservan la capacidad de tomar decisiones respecto a su conflicto. La persona mediadora no puede imponer ningún tipo de solución, no es un/a juez/a ni un/a árbitro.

Neutralidad e imparcialidad. La persona mediadora no se posiciona a favor de ninguna de las partes y no tiene interés en ningún tipo de resultado en cuanto a la solución.

Confidencialidad. El proceso es confidencial y lo que se dice en la mediación no puede repetirse en otro foro.

Buena fe. Las partes acuden al proceso de mediación porque su objetivo es, realmente, solucionar el conflicto.

En el marco escolar, un programa de mediación entre compañeros/as tiene un marcado carácter y fundamento educativo. Cada conflicto es una oportunidad de aprendizaje. La mediación **es un ejercicio de respeto, de diálogo y de toma de decisiones conjuntas** en el que se fomenta que las partes protagonistas del conflicto asuman su responsabilidad en el mismo.

Además, la experiencia de la mediación es una experiencia educativa en la que se fomentan una serie de competencias clave para la convivencia positiva:

El conocimiento de uno/a mismo. El crecimiento personal.

La comunicación eficaz.

La capacidad de tomar decisiones y comprometerse con ellas.

El manejo adecuado de las emociones intensas.

La empatía.

La resolución colaborativa de los conflictos.

• Conflictos mediables

La mediación es una herramienta adecuada para muchos conflictos que ocurren en los centros escolares, pero no para todos.

El tipo de conflicto que se considera mediable varía de un centro a otro, cada uno establece sus propios límites a la hora de poner en práctica la mediación. En algunos centros la mediación se utiliza, exclusivamente, para abordar conflictos entre el alumnado, mientras que en otros, se extiende su utilización a conflictos en los que el profesorado y las familias se ven implicados.

Los conflictos más adecuados para la mediación son los de carácter interpersonal, que versan sobre asuntos como:

- Amistades que se han deteriorado.
- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Objetos personales.
- Espacios de juego.
- Discriminación u hostigamiento.
- Valores.

En cualquier caso, sí es importante **delimitar claramente aquellas situaciones que deben conducirse por vía disciplinaria** que habitualmente incluyen las trasgresiones graves de la normativa escolar.

Un conflicto no será mediable:

- Si no se cumplen los principios de la mediación.
- Cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- Cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes, por ejemplo en los casos de maltrato entre compañeros/as.
- Cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables, por ejemplo situaciones de interrupción en el aula

Se pretende atender a alumnos de 1º y 2º de ESO, que presentan dificultades y problemas de aprendizaje.

3- FASES PARA IMPLEMENTAR EL PROGRAMA

ACTUACIONES	
Compromiso del centro	Equipo directivo, CCP y claustro
Equipo coordinador	2016-2017 Jefes de estudio, orientadora ... Para el curso 2017-2018 sería conveniente disponer de un espacio de tiempo semanal, previamente planificado, para dedicar al programa. El equipo podría estar constituido por uno o dos jefes de estudios, orientadora, algún miembro de la comisión de convivencia y algún docente implicado. Un equipo de 3 a 6 personas como mucho.
Diseño del programa	Modelo horizontal y derivado

<p>Organizar la selección de personas mediadoras</p>	<p>Se ha realizado en las sesiones de tutoría de 2º de ESO de la primera semana de diciembre después de 3 sesiones formativas y de sensibilización en el aula con la colaboración de Cruz Roja</p> <p>Se mantienen los mediadores elegidos en 3º del curso pasado</p>
<p>Coordinar la logística para el entrenamiento</p>	<p>En el curso 2016-2017 la formación la llevará a cabo una persona externa de Cruz Roja junto con la orientadora.</p> <p>Empezaremos con tres sesiones de formación en diciembre y una sesión mensual en los meses siguientes</p>
<p>Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos</p>	
<p>Preparar el desarrollo de las mediaciones: horarios, espacios, asignación de mediadores</p>	
<p>Mantener un sistema de registro específico de todas las sesiones y recopilar los datos estadísticos necesarios</p>	
<p>Realizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas</p>	

mediadoras	
Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación escolar	
Mantener al profesorado informado sobre la evolución del programa de mediación escolar	
Evaluar el programa y difundir sus resultados	

- **Selección del equipo mediador**

Seleccionar adecuadamente el equipo mediador es crucial. Además de mediar, este equipo realiza otras tareas fundamentales como son la difusión del programa y la derivación de casos al mismo. Para ser un/a buen/a mediador/a es conveniente tener una serie de aptitudes o características, como las siguientes:

- Potencial de liderazgo
- Ser respetado por sus compañeros/as
- Tener el deseo de ayudar a otros/as
- 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 un curso completo

El equipo de mediadores/as debe estar integrado por alumnos/as que reflejen la diversidad de la población escolar (edad, género, cultura, nacionalidad...)

Es conveniente que el número de mediadores no supere el 5-10 % de la población.

Se debe seleccionar un número mayor de alumnos de cursos intermedios.

En el curso 2015-2016 elegimos a los mediadores de 2º que ahora están en 3º
2/3 alumnos por clase como mucho. En total unos 10/12 alumnos

En el curso 2016-2017 vamos a elegir a los alumnos/as entre el alumnado de 2º de ESO y tendremos mediadores en 3 que serán los formados en 2º.

Para completar con garantía de éxito el proceso de selección de alumnos/as mediadores hemos seguido estas fases:

Presentación del programa de mediación en las aulas.

Para esta labor de sensibilización contamos con la colaboración de Cruz Roja que junto con los tutores llevamos a cabo 3 sesiones para todos los grupos de 2º en el mes de noviembre.

Para el curso próximo se puede proponer la formación para octubre.

Además se requiere, como mínimo una sesión de tutoría, que habitualmente llevará a cabo el/ la tutor/a para llevar a cabo la nominación de alumnos/as candidatos/as.

Para desarrollar esta presentación, se propone *el siguiente guion*:

Presentación del programa de mediación

- Descripción del programa.
- Descripción del entrenamiento de mediación.
- Descripción de los beneficios de ser mediador para los alumnos.
- Los/las mediadores/as aprenden técnicas de solución de problemas que luego pueden utilizar con amigos, en casa, etc....
- Los/las mediadores/as ayudan a que la convivencia en el centro sea mejor.
- Los/las mediadores/as participan en un entrenamiento especial de mediación y obtienen un certificado.

¿Qué se necesita para ser un/a buen/a mediador/a?

- Que te guste probar cosas nuevas.
- Que te interese ayudar a otros/as compañeros/as.
- Que tengas facilidad de palabra
- Que seas paciente y tranquilo y te guste escuchar.
- Que seas respetuoso y los demás puedan confiar en ti.

- Que te comprometas a participar en el programa todo el curso.

¿Qué debe hacer un mediador de conflictos?

- Participar en una formación especial de mediación
- Cumplir con los turnos de mediación que se le asignan
- Rellenar las fichas de registro de las mediaciones
- Acudir a las reuniones quincenales de seguimiento
- Recuperar el trabajo de clase necesario
- Permanecer en el programa como mediador/a todo el curso

Nominación de candidatos.

La nominación de candidatos/as nos proporciona un listado de personas entre las que, finalmente, elegir el equipo mediador. Esta nominación conviene hacerla mediante tres mecanismos diferentes:

- En un primer momento cada alumno/a propone a dos compañeros que considera serán buenos/as mediadores/as. **Anexo 1 “Elegir mediador”**
- Los alumnos/as interesados en ser mediadores se presentan como voluntarios.
- Cada tutor propone una serie de alumno/as de su grupo que considera bueno/as candidato/as para formar parte del equipo mediador.

De este modo se obtienen tres listados de candidato/as.

Con los alumnos que aparezcan en los tres listados o en dos de ellos se sigue el proceso de selección.

Realización de entrevistas individuales.

Las entrevistas individuales serán útiles para conocer la motivación de los alumnos/as candidatos/as y la seriedad de su compromiso con el programa.

Para realizar estas entrevistas, proponemos la siguiente batería de preguntas:

- *¿Te gustaría ser mediador/a de conflictos?, ¿por qué?*
- *¿Conoces a muchos/as alumnos/as del centro?, ¿en qué otras actividades participas actualmente?*
- *¿Hay alumnos/as del centro o grupos de alumnos/as con los que te llevas mal?, ¿por qué?, ¿hay algún/a alumno/a del centro con el que sería difícil trabajar como mediador/a?*

- *Guardar el secreto de lo que ocurre en una mediación es muy importante, ¿por qué crees que es así?*
- *Otros/as alumnos podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿cómo actuarías si eso te pasa?*
- *Si por tus tareas de mediador/a pierdes alguna clase será necesario que te pongas al día, ¿estarías dispuesto a hacerlo?*
- *Ser un mediador supone que otros alumnos verán en ti un modelo, ¿qué significa eso para ti?*

Además, en esta entrevista informaremos a cada uno/a de los candidato/as que en el caso de que fueran seleccionados, será necesario tener la autorización de los padres para poder formar parte del equipo mediador.

Selección de mediadores

En función de todo el proceso se selecciona a los alumnos mediadores

Información y autorización de las familias

Las familias de los/las alumnos seleccionados/as deben autorizar su participación para que pasen a ser, definitivamente, miembros del equipo mediador.

Para ello, remitiremos los padres/madres una carta explicando qué es el programa de mediación, cómo se ha seleccionado a sus hijos/as y las implicaciones de formar parte del equipo de mediador.

Además, adjuntaremos un documento para que los padres lo firmen como autorización que deberá ser enviado al centro.

Anexo 2 Carta a los padres y modelo de autorización

- **La formación del equipo mediador**

Hay una gran variedad de cursos de entrenamiento y materiales que pueden emplearse para realizar la formación del equipo mediador. Independientemente del enfoque o material utilizado, es importante que la persona que imparta la formación, ya sea del propio centro o un/a profesional externo, tenga experiencia en la práctica de la mediación y en el proceso de entrenar a otras personas como mediadoras.

Muchos centros optan, el primer año, por recurrir a un experto externo, sin embargo, es conveniente que los miembros del equipo coordinador del programa adquieran

las herramientas y habilidades necesarias para impartir, por sí mismos/as, esta formación los siguientes años. El centro debe hacerse autónomo en este tipo de tareas y no depender de recursos externos a medida que el programa crece y se expande.

La formación se dirige a todas aquellas personas que vayan a formar parte del equipo mediador, a todos los miembros del equipo coordinador y cuantas personas del centro estén interesadas en recibir este entrenamiento.

El entrenamiento suele tener una duración mínima de 16 horas en educación primaria y de 18 o 20 horas en educación secundaria. Su contenido debería incluir los siguientes temas:

1. Introducción al conflicto: definición, aspectos positivos y negativos, tipos y causas del conflicto y estilos 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: barreras de comunicación, escucha activa, mensajes asertivos, 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. Procedimiento de implementación del programa en el centro: funciones y responsabilidades de las personas mediadoras

El entrenamiento comienza con una sesión previa de presentación y orientación de una hora y media de duración. Es conveniente dividir la formación en sesiones de dos horas o dos horas y media, preferiblemente por las mañanas. Las sesiones de formación no deben ser diarias, hay que intercalarlas dejando días libres entre unas y otras ya que los/las alumnos/as necesitan tiempo para interiorizar los nuevos aprendizajes. 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 a las personas que han asistido a la formación un diploma o certificado que acredite su formación.

• La difusión del programa

Para que toda la comunidad escolar conozca y comprenda el funcionamiento del programa de mediación es imprescindible hacer *una buena difusión* de mismo. Además, cualquier persona del centro escolar puede ser un agente derivador, es decir puede enviar un caso al servicio de mediación y por eso, la difusión es crucial para promover la utilización del servicio de mediación una vez que se ha puesto en marcha.

El mejor momento para poner en marcha la campaña de difusión *es cuando finaliza el entrenamiento del equipo mediador*, ya que el inicio del servicio de mediación es inminente.

Todos los colectivos el centro escolar son destinatarios de este proceso de difusión: el alumnado, el profesorado, el personal de administración servicios, las familias y el órgano de máxima representación.

Para llevar a cabo la difusión, **el equipo coordinador** debe elaborar una serie de materiales informativos (trípticos, cartas, carteles, noticias, etc.).

La mejor manera de llegar a todo el mundo es utilizar los canales habituales del centro (comunicados, revista escolar, página web, tutorías, reuniones,..) y, al mismo tiempo, desarrollar estrategias originales y creativas que capten la atención de las personas destinatarias (dramatizaciones, videos, eslóganes, cuadro de mediadores y mediadoras, etc.)

Algunas acciones concretas que vamos a desarrollar son:

- Elaborar un tríptico informativo sobre el programa de mediación y su funcionamiento
- Elaborar una serie de carteles que se colocarán en lugares estratégicos
- Presentar al equipo mediador en cada una de las aulas
- Preparar una carta informativa que se remite a todas las familias
- Incluir la documentación que informa del programa en la web del centro y en el blog de orientación
- Desde el blog de orientación se realizarán entradas que irán cubriendo las noticias de todas las fases del programa

- **La organización del servicio de mediación escolar**

El servicio de mediación comenzará su andadura una vez que se han organizado y preparado una serie de aspectos que necesariamente hay que tener en cuenta.

Tenemos previsto que en enero.

El espacio o la sala de mediación. Se recomienda que sea un espacio tranquilo y acogedor en el que no haya interrupciones y no se realice ninguna otra actividad mientras tiene lugar la mediación. La sala debe tener una mesa, preferiblemente redonda, y cuatro sillas. También se necesitan copias de los distintos formularios que se utilizarán y un archivo para registrarlos.

Este curso hemos habilitado la salita contigua al despacho de orientación.

El horario.

Es conveniente que las mediaciones interfieran lo menos posible con el horario de las clases, pero tampoco podemos pedir a los/las alumnos/as mediadores/as que dediquen una parte importante de su tiempo libre a la mediación.

Por ello, hay que asumir que, sobre todo en educación secundaria, la tarea de mediar implicará dejar de asistir a alguna clase, tanto para los/las mediadores/as como para las partes.

La documentación.

El programa de mediación necesita una serie de documentos que hay que elaborar y organizar su registro. Los documentos indispensables son:

El formulario de derivación o solicitud de mediación. **Anexo 3**

El formulario del acuerdo. **Anexo 4**

El cuestionario de evaluación de la sesión de mediación.

El informe final de la mediación. **Anexo 5**

El formulario del seguimiento **Anexo 6**

Los turnos

Para organizar la actuación del equipo mediador se organizarán turnos de alumno/as mediadore/as.

Al ser un modelo derivado no es necesario turnos, el equipo coordinador va asignando miembros del equipo mediador a los diferentes casos en función de diversos criterios: género, edad, número de mediaciones realizadas...

Fases

Derivación o solicitud

El proceso se inicia cuando cualquier persona de la comunidad escolar que tiene conocimiento de un conflicto deriva el caso al programa de mediación.

Otra forma de iniciar el proceso es que alguna de las partes en conflicto haga una solicitud o que una persona del equipo mediador o coordinador ofrezca la posibilidad de la mediación cuando sabe de un conflicto.

Este paso inicial requiere, para quien hace la derivación o la solicitud, rellenar un breve formulario con los datos básicos del conflicto.

Recepción del caso.

La derivación o solicitud la recibe el equipo coordinador que hace una primera valoración, con la información básica recogida, de la adecuación del caso a la mediación. Se pretende evitar que se inicie el proceso si se trata de un caso manifiestamente no mediable, como por ejemplo una situación de maltrato entre compañeros/as.

Si el equipo coordinador considera que el caso es mediable asigna mediadores/as al mismo y da comienzo la siguiente fase de premediación. Intervienen una pareja de mediadores.

Premediación

Los/las mediadores/as asignados/as realizan una entrevista individual con cada una de las partes. En esta entrevista se recoge información sobre el conflicto, se explica a las partes las características y el funcionamiento de la mediación, se valora su disponibilidad a mediar y se comprueba que se den los requisitos necesarios para la mediación.

Si la mediación es consentida, es importante asegurarse de que las partes aceptan y legitiman a los/las mediadores/as inicialmente asignados/ as.

Si una o ambas partes no están dispuestas a mediar, el proceso se interrumpe en este punto y se deriva a otra instancia o intervención

Preparación de la sesión de mediación.

El equipo coordinador junto a los/las mediadores/as asignados/as al caso organizan el momento y el lugar de la mediación y citan a las partes. Si la sesión se planifica en horario de clases, se deberá contar con el visto bueno del/ de la profesor/a afectado/a.

Habitualmente, la sesión de mediación se realiza dos o tres días después de haber tenido lugar la entrevista inicial de premediación.

Sesión de mediación

En el ámbito escolar, la mediación suele desarrollarse en una única sesión.

Es un proceso estructurado que sigue una serie de fases: a) la apertura del/de la mediador/a, b) el discurso inicial de la partes, c) el intercambio o aclaración del problema, d) la búsqueda y selección de soluciones y e) la creación del acuerdo.

Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los/las mediadores/as y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia queda archivada.

Una vez finalizada la sesión, los/las mediadores/as hacen una evaluación de la misma y completan un informe del proceso.

Seguimiento.

Transcurrido un tiempo desde la finalización de la mediación, habitualmente una o dos semanas, los/las mediadores/as se ponen, de nuevo, en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento. Si el acuerdo no se cumple o hay cualquier tipo de problema, pueden ofrecer su ayuda a las partes. Igualmente, se deja constancia documental del resultado del seguimiento.

• **La coordinación y el seguimiento**

El seguimiento periódico del programa de mediación es un aspecto clave para su adecuado funcionamiento y su sostenibilidad. Los encuentros periódicos de seguimiento, habitualmente quincenales, implican realizar una reunión en la que participan una o dos personas del equipo de coordinación y el equipo de mediadores/as.

Este seguimiento tiene como objetivo compartir información y experiencias sobre los éxitos o buenas prácticas del programa y sobre los problemas o las dificultades encontradas y sus posibles soluciones (logística, procedimientos, casos, etc.) Además, el seguimiento permite fomentar la cohesión del equipo de mediadores y su compromiso con el programa, analizar los casos de mediación más complejos y la actuación de las personas mediadoras, proporcionar entrenamiento adicional al equipo mediador.

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

- La reunión tendrá una duración de 1,30 horas o 2 horas y se realizará cada dos semanas o al menos una vez al mes.

- Planificar las reuniones teniendo en cuenta que no coincidan con otros eventos especiales como salidas o celebraciones.
- Informar previamente a todos/as los/as docentes cuyas clases coincidan con la reunión de seguimiento en la que participan sus alumnos/as.
- Seleccionar un espacio amplio, cómodo y tranquilo para la reunión (biblioteca, aula polivalente...) que evite distracciones e interrupciones. El lugar tiene que ser lo suficientemente amplio para que todos/as puedan sentarse en círculo.
- La persona encargada de la organización y desarrollo de la reunión quincenal de seguimiento será, necesariamente, un miembro del equipo coordinador. Esta persona puede ser la misma en todas las reuniones o rotarse dicha responsabilidad entre los miembros del equipo coordinador, de manera que cada reunión sea organizada por uno de ellos.
- Preparar y proporcionar los documentos y materiales necesarios para la reunión.

La persona que dinamiza las reuniones es un/a agente facilitador/a que aporta entusiasmo, energía y un buen ambiente entre los/las participantes. No debe asumir el rol tradicional del/de la profesor/a ni ser percibido de ese modo por el equipo de mediadores.

La tarea de la persona moderadora es apoyar el trabajo de los participantes y no dirigirlos. Para lograr que las reuniones de seguimiento sean productivas, la persona moderadora, proporciona una estructura organizada que asegura que todos sean escuchados y respetados, animando y reforzando la participación.

Para reforzar este rol, algunas sugerencias son:

- Sentarse en círculo para animar la comunicación abierta.
- Sentarse en un lugar en el que no sea percibido como “el líder”. Cambiar de lugar en cada reunión ayuda a que no se cree esta impresión.
- Valorar lo que dicen los/as alumnos/as mediadores/as y a pesar de considerar algún comentario inadecuado no juzgarlo. En ese caso, simplemente se puede agradecer al/a la alumno/a su contribución y continuar con la reunión.
- Elogiar a los/as alumnos/as y animarles a participar. Si unos/as pocos/as monopolizan la conversación, preguntar a los/las demás si les gustaría añadir algo. Sin embargo, no hay que presionar a un/a alumno/a para que hable si parece que no quiere hacerlo.

- Dar a los/las alumnos/as responsabilidades (ayudar con la convocatoria de la reunión, ayudar a preparar la agenda de temas, establecer las normas de la reunión, llevar el registro de documentos, etc.).

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

- 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 las reglas pueden ser: no interrumpir, levantar la mano para pedir el turno de palabra y esperar la autorización del/de la moderador/a, expresarse de manera respetuosa y mantener la confidencialidad de todo lo que se trata en la reunión.
- Previamente a la reunión, el/la moderador/a elabora una propuesta de agenda de temas. Debe dejar un margen de tiempo para que el grupo pueda añadir otros temas a la agenda. El/la moderador/a establece el lugar, la fecha y el horario de la reunión y lo comunica a todos/as los/las participantes.
- Al comenzar la reunión, se pone en común la agenda de temas para que el grupo la revise y pueda añadir otros puntos si quiere. Se revisa, también, el tiempo a dedicar a cada tema.
- Durante la reunión, el/la moderador/a anima a los/las alumnos/as a que compartan sus logros o éxitos como, por ejemplo, el haber recibido la felicitación de un profesor en el recreo por una mediación realizada o el solucionar adecuadamente un conflicto difícil. También se analizan los posibles problemas o dificultades como rellenar los formularios de registro correctamente o revisar los conflictos sin resolver.
- El moderador debe procurar que la reunión sea ágil y amena para que los/ las alumnos/as no se cansen. Además, tratará que sean ellos/ellas los/las que protagonicen el diálogo la mayor parte del tiempo.
- 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.
- A medida que el programa de mediación evoluciona y se expande, las reuniones de seguimiento deben incluir actividades para reforzar el entrenamiento inicial de los mediadores, para adquirir nuevas técnicas y habilidades y para que los/las propios alumnos/as mediadores/as aporten ideas y nuevos enfoques a las dificultades que encuentran en su tarea de mediación.

- **La evaluación.**

La evaluación del programa de mediación es un aspecto clave para su mejora y expansión, es decir para garantizar su sostenibilidad en el tiempo y la calidad de su funcionamiento. Evaluar permite tomar mejores decisiones y reajustar aspectos del programa de mediación que no estén funcionando adecuadamente.

En principio, la evaluación deberá ajustarse a los objetivos establecidos inicialmente y a los procesos definidos para el desarrollo del programa de mediación.

Existen múltiples elementos a considerar a la hora de evaluar un programa de mediación entre compañeros:

- 1- La consecución de los objetivos
- 2- El entrenamiento del equipo mediador.
- 3- La actuación de los/as mediadores/as 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 alcanzados, cumplimiento de los acuerdos)
- 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.

Instrumentos

Los “grupos de discusión” o reuniones grupales de colectivos específicos

La revisión de los registros de datos acumulados

Los cuestionarios

El buzón de sugerencias sobre el funcionamiento del programa

Para finalizar, se deberá realizar una memoria anual del programa de mediación con la participación de todas las personas implicadas en el mismo.

En ella se recogerán las acciones que se han realizado, la valoración final de las mismas, los resultados obtenidos mediante las diversas herramientas de evaluación empleadas y las propuestas de mejora a introducir si procediera.

RECURSOS Y BIBLIOGRAFÍA

Esta programación es una adaptación de la guía “Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as”

Guía realizada por: GEUZ Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa Centro Universitario para la Transformación de Conflictos Edita Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.

BOQUE, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona. Rosa Sensat.

BOQUÉ, M.C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona. CEAC.

BRANDONI, F. (compiladora), (1999). *Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires. Ed. Paidós.

CARMELO, J. et. al. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.

CASAMAYOR, G. (Coord.) et al. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina de la enseñanza secundaria*. Barcelona. Grao.

MUNNÉ, M.; MAC-CRAGH, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Grao.

ORTEGA, R.; DEL REY, R. y GÓMEZ, P. (2002). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: Mediación y diálogo*. Madrid. Cruz Roja Juventud.

SAN MARTIN, J.A. (2003). *La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar*. CCS,

TORREGO, J.C. (2001). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. 2.ª ed. Madrid. Ed. Narcea.

VIDAL DI LORENZO, E. (2007). *Mediación escolar. Una herramienta para resolver conflictos y una estrategia para prevenirlo*. Editorial Dunken

Páginas web

http://ntic.educacion.es/v5/web/profesores/orientacion_educativa/

<http://www.concejoeducativo.org> <http://www.cruzrojajuventud.org>

<http://www.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/>

<http://convivencia.wordpress.com/> <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/>

<http://www.eskolabakegune.euskadi.net/>

ANEXOS

Anexo 1 Elegir mediador

Anexo 2 Carta a familias

Anexo 3 El formulario de derivación o solicitud de mediación.

Anexo 4 Contrato de mediación escolar

Anexo 5 El informe final de la mediación, acta de mediación

Anexo 6 El formulario del seguimiento (incluido en el contrato)

DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA LA FORMACIÓN

Pasos mediación

Pasos para resolver el conflicto

Vídeos de Torrego

PowerPoint elaborado Cruz Roja

- Cualidades mediador
- Prejuicios
- Diferentes puntos de vista ante un conflicto
- Empatía
- Críticas constructivas y destructivas
- Diferentes formas de comunicación (Estilo pasivo, asertivo, agresivo)
- Comunicación verbal y no verbal
- Escucha activa
- Pasos para resolver un conflicto
- Conflictos mediables y no mediables
- Técnicas para mediar
- Role Playing

