

TEMA 5: A organización, seguimento e avaliación dun servizo de mediación

Este tema está organizado en dúas seccións:

Nunha primeira describiremos procedementos para que a organización do servizo sexa correcta. Así, imos reflexionar sobre asuntos como: as condicións do espazo onde se vai facer a mediación, a organización dos horarios e turnos dos/as mediadores/as, ou a documentación necesaria para o seguimento e rexistro dos procesos mediados.

Na segunda sección do tema abordaremos o aspectos do seguimento e a avaliación do servizo. Pois todo cambio para consolidarse debe ir reaxustándose a medida que se establece, para iso é necesario ter unha actitude avaliadora continuada. ¿Que avaliar? ¿cando? ¿como? serán cuestións que intentaremos responder neste último apartado.

Obxectivos:

- Expoñer as condicións organizativas mínimas para poder realizar a mediación
- Sinalar as características do espazo, horarios, turnos e documentos para mediar
- Concretar como realizar un seguimento do servizo de mediación.
- Coñecer que, cando e como avaliar o servizo de mediación

Contidos:

- Condicións organizativas dos servizos de mediación: espazo, turnos, horario, proceso mediador, etc.
- O seguimento do servizo: reunións, aspectos a seguir.
- A avaliación do servizo: ¿que? ¿como?

Indicadores de avaliación:

- Deseñar a organización dun servizo de mediación.
- Coñecer as formas de realizar un seguimento dun servizo de mediación.
- Describir que e como avaliar un servizo de mediación escolar

SECCIÓN A: A organización.

Sen dúbida este é un punto que admite múltiples particularidades, pois é moi dependente das características de

cada centro (espazo e tempos dispoñibles, número de mediadores/as cos/as que podemos contar, etc). Sen embargo, si podemos sinalar uns mínimos que serían, en principio suficientes, para poder poñelo en marcha.

A. 1: O espazo: a sala de mediación.

Segundo propón a Guía realizada por GEUZ (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa Centro Universitario para a transformación de conflitos, editada polo Goberno Vasco): “ *Recoméndase que sexa un espazo tranquilo e acolledor, no que non haxa interrupcións e non se realice ningunha outra actividades mentras ten lugar a mediación. A sala debe ter unha mesa redonda, e catro cadeiras. Tamén se necesitan copias dos distintos formularios que se utilizarán e un arquivo para rexistralos*”.

En coincidencia, en parte, co anterior, o ideal é que ese espazo:

- *Sexa de dedicación exclusiva* para as tarefas mediadoras. Se iso non fose posible, unha alternativa sería asignar ese local a tarefas de mediación certos días e horarios.
- *Este situado dunha zona tranquila*, para permitir que todos/as os/as participantes, as partes e os/as mediadores/as, poidan dialogar, sen ser interrompidos e nun contorno de privacidade que garantice a confidencialidade.
- *Esté claramente identificado*, que toda a Comunidade Educativa, saiba que ese espazo, ese día e en ese horario está exclusivamente dedicado a esa función.
- *Se perciba como un sitio arranxado*, de tal modo, que resulte un ambiente cómodo e agradable, con cadeiras suficientes e unha distribución do mobiliario que facilite a comunicación. Que inclúa paneis visuais que informen sobre cuestións como: días e horarios de mediación, casos e formas de solicitala, nome do equipo coordinador do servizo, listado de posibles mediadores/as.

A. 2: Os tempos e os turnos para mediar .

Como apuntamos anteriormente, este vai ser un aspecto moi variable e dependente das características organizativas e das posibilidades de cada centro. O que si, podemos indicar e que esta decisión debe, unha vez tomada, ser estable. Só, como posible exemplo, sinalar algunhas alternativas:

- Mellor, sería que se realizase durante o horario escolar (incluso durante o tempo de recreo).
- Outra alternativa podería ser a de realizarse nun horario posterior á xornada escolar. Neste caso, a asignación para a mediación non sería para o mesmo día, coa finalidade de que os/as mediadores/as designados poidan informar ás familias sobre o horario aproximado de saída ese día.
- Outras opcións, nas escolas con comedor escolar, é a de realizarse no horario post-comedor.
- Por último temos a opción de que a mediación se realice durante o tempo das clases, supón asumir que tanto os/as mediadores/as como as partes poidan ausentarse de asistir a algunha clase.

Os turnos de mediación.

Os turnos, deben ser equilibrados, co obxectivo de coidar estes aspectos:

- A necesidade de non saturar con casos os/as mediadores/as, xa que como apuntamos, estes son estudantes, e esa é a súa principal tarefa do centro.
- Posibilitar que todos/as os/as apuntados/as a mediadores/as poidan realizar tal función.

Sen embargo, o equipo de mediación debe organizar moi ben esos turnos para permitir que as partes en conflito, teñan un elenco de posibles mediadores/as, con perfiles diferentes (curso, sexo, idade), entre os que poder escoller os que desexen que medien no seu caso.

A.3. A activación do proceso mediador.

O proceso de aceptación, asignación e activación da mediación dun conflito seguiría este protocolo:

1. Solicitud: cando se produce un conflito, calquera persoa da Comunidade Escolar, pode solicitar a intervención do servizo de mediación. Para iso terá que reeñcher unha solicitude escrita na que se dará unha primeira explicación do caso. Outra posibilidade, é que unha persoa do equipo de mediación que sexa coñecedor do conflito ofrezca a posibilidade da mediación ás partes en conflito.
2. Aceptación do caso: unha vez dado o paso anterior, o equipo de mediación realizará unha primeira valoración, da adecuación do caso á mediación. Trátase, fundamentalmente de rexeitar casos non mediables. Se o equipo considera o caso como mediable, realiza un primeiro contacto, o máis rapidamente posible, coa outra parte, para saber se acepta a mediación. É moi importante, que isto sexa áxil co obxectivo de parar a escalada do conflito. Ao igual que a parte que o solicitou, a outra parte tamén contará por escrito a súa versión dos feitos. Se o equipo de mediación non considera o caso como mediable debe propoñer outra vía de intervención.
3. Selección dos/as mediadores/as: a continuación, cada parte en conflito selecciona a dous/as mediadores/as dos que conforma o equipo de mediación. E o equipo de mediación adxudica o caso a dous/as dos/as mediadores/as elixidos/as, dos catro posibles, tendo en conta factores como experiencia, nivel educativo, idade das partes en conflito, posibles incompatibilidades (exames, horario, etc). Desde este momento serán os mediadores elixidos os que se farán cargo do proceso. É importante elixir dous/as mediadores/as pois facilita o apoio mútuo e a aprendizaxe entre iguais.
4. Premediación: O primeiro que terán que facer, os mediadores elixidos, será ler as versións dos feitos e poñerse dacordo coas partes implicadas para concretar unha primeira reunión, por separado.

Nesa primeira entrevista coas partes (que pode ser durante un recreo), os/as mediadores/as deben mostrar unha grande capacidade de comunicación, realizar unha escoita activa, para que as partes se sintan atendidas, comprendidas e poidan descargar

emocións e sentimentos. Trataremos de aproveitar esta entrevista para saber máis cousas sobre o conflito, sobre os sentimentos das partes e sobre as demandas, necesidades e posible solución. Pero, por suposto, os/as mediadores/as deben mostrarse neutrais, non emitir xuízos de valor, non prexuzgar, pero si reconfortar.

Esta fase debe rematar, valorando se as partes aceptan as características e normas da mediación que imos realizar. Se algunha das partes, chegado este momento, non está disposta a mediar, o proceso debe interromperse e derivarse a outras instancias a solución.

5. Deseño da sesión de mediación: unha vez, realizada a premediación con ámbalas partes, e que a mediación é aceptada, será o equipo de coordinación, en conxunto cos/as mediadores/as os/as que busquen a data e horario da mediación. Neste punto é importante, elixir o momento máis adecuado, procurando causar o menor trastorno posible. Isto tamén repercute en que o sistema sexa máis o menos aceptado.

Definido o momento, as partes reuniranse cos/as mediadores/as, seguindo as fases típicas dun proceso de mediación: [entrada](#), [contar o problema](#), [situar o conflito](#), [buscar solucións](#) e [chegar a un acordo](#).

6. Sesión de mediación: o ideal é que nunha única sesión se recorra todo o proceso anterior. En ocasión iso non é posible, por varias razóns: alongamento excesivo da sesión, algunha das partes non cumpre as regras pactadas, unha das partes non quere seguir, etc. En todo caso, se é posible, e se despois dun receso podemos retomar a mediación debe intentarse de novo, pero recordando sempre que sen voluntariedade das partes a mediación non é posible.

7. Avaliación e Seguimento: en todo caso, sempre é necesario, tanto se conclúe cun acordo entre as partes, que debe recollerse por escrito, como senón é así, realizar entre os/as mediadores/as unha avaliación da mesma (actuacións dos/das mediadores/as, puntos débiles, xestión do proceso, ...) co obxectivo de elaborar un breve informe e mellorar nas próximas sesións.

Finalmente, pasado un tempo, os/as mediadores/as deben poñerse en contacto coas

partes, para realizar un seguimento do cumprimento do acordo. Se o acordo non se cumpriu, poden ofrecer a súa axuda ás partes.

SECCIÓN B: O seguimento e a avaliación do servizo de mediación.

B.1. O seguimento.

Un dos puntos clave, para que o servizo teñen éxito e se consolide, pasa pola realización dun seguimento adecuado do funcionamento, para reaxustalo e correxir aqueles aspectos que consideremos necesarios.

Neste ámbito, é moi importante o rol do equipo coordinador do servizo. Este debe convocar encontros periódicos entre o equipo de coordinación e os/as mediadores/as. Estas reunións deberías ser de periodicidade semanal ou quincenal, e estarán enfocadas a:

- *A fortalecer a cohesión de todo o servizo de mediación*, xa que nestas reunións poden tratarse temáticas moi diversas, en función nas necesidades sentidas polos participantes: compartir experiencias mediadoras, buscar solucións entre todos/as a problemas encontrados, consultar dúbidas, sentir o apoio de todo o equipo,
- *Formarse* nos procesos de análise dos conflitos ([posicións](#), [intereses e necesidades](#) / [elementos do conflito](#)/ [estilos de afrontar os conflitos](#)). O feito de analizar no ámbito destas reunión os casos máis complexos proporciona un entrenamiento básico para o equipo de mediadores/as (aplicamos a teoría a casos reais).
- *Elaborar e adaptar materiais* necesarios para o servizo. Materiais para divulgar o servizo, solicitar a mediación, follas de seguimento, rexistrar os acordos, etc

Na organización destas reunións de seguimento, é conveniente ter presente varios aspectos:

- *Acordar un tempo máximo* (1h, 1,30 h), é moi importante ter un tempo máximo de duración. Evita que nos dispersemos e favorece que nos centremos nos obxectivos da reunión.
- *Comunicar aos participantes con antelación o obxectivo da*

reunión. É bo centrar os temas principais e saber todos/as con antelación os puntos a tratar na mesma. Desta forma participantes poderán preparar con tempo información adicional, se o consideran necesario.

- Se respectamos o anterior é máis fácil que os/as participantes na reunión estén máis enfocados e listos para dialogar sobre os obxectivos, aínda así é moi normal que durante estas reunión de seguimento pasemos dun tema a outro, é inevitable, pero se temos un plan previsto sempre será máis fácil reconducila.
- Tamén debemos *coidar a hora e o día das reunións*, intentando que non coincida con outros eventos que se celebren no centro.
- *A persoa que convoca e dinamiza a reunión* non debe asumir o rol de profesor/a, nin ser percibido dese modo polos/as participantes. A súa actitude debe transmitir proximidade, apoio ao equipo, ser un/ha dinamizador/a da participación de todos/as, dar ao alumnado responsabilidades (axudar a preparar a convocatoria, axudar a preparar os materiais para a mesma,..)

O seguimento do servizo debe realizarse, en relación coas etapas propostas no deseño e planificación do mesmo. Polo tanto, debemos formularnos en esas reunións de seguimento, tamén, unha serie de preguntas que nos permitan valorar o grao de axuste entre o previsto e o realizado:

- ¿O servizo, está suficientemente publicitado?
- ¿Realizáronse accións de sensibilización cara os distintos actores da Comunidade Escolar?, ¿ Cales fóron as máis e menos eficaces?
- ¿O servizo aparece recollido nos documentos de xestión do centro: plan de convivencia, PE, ...?
- ¿ O alumnado opta por solicitar a mediación, en casos de conflitos?
- ¿O alumnado que utilizou o servizo mostrou satisfacción co seu funcionamento?
- ¿ É necesario modificar algunhas das decisión tomadas anteriormente?
- A asignación dos/as mediadores/as e os horarios de mediación ¿funciona adecuadamente ou presentan dificultades? ¿ A que factores se deben estas últimas?
-

En fin, hai unha infinidade de cuestións sobre as que podemos reflexionar nesas reunións de seguimento, que permitirán ir axustando o funcionamento do servizo. A resposta a estas cuestións pode obterse de formas moi diversas: por observación da realidade, revisando os

registros do servizo, recollendo a opinión de membros da Comunidade Educativa, (docentes, alumnado, familias), pode habilitarse unha “caixa de suxestións” que permita recibir opinión, etc.

B.2. A avaliación do servizo de mediación

O seguimento e a avaliación serán dous procesos moi interrelacionados, dalgunha maneira o seguimento é tamén un proceso avaliativo, xa que pretende recoller datos, analizalos e tomar decisións para mellorar o que se está a facer.

A avaliación pode realizarse de diversas formas e será un aspecto clave para a consolidación do servizo ao longo do tempo. O propósito principal será revelar información adecuada para definir o grao de consecucións dos obxectivos propostos e valorar a necesidade de realizar axustes no proxecto inicial.

Existe múltiples aspectos a avaliar, todo é mellorable, é o acto avaliativo pode axudarnos a conseguilo. Información que pode ser útil serían datos sobre:

- A opinión da Comunidade Educativa sobre a utilidade do servizo (conflictos que se resolve por esta vía, beneficios para o alumnado e os/as mediadores/as, cambios observados na xestión da convivencia, ...)
- Estatísticas dos tipos de conflitos máis frecuentes, cantidade de mediacións solicitadas, as ofrecidas e aceptadas, as ofrecidas e non aceptadas, a porcentaxe das que finalizaron con acordos ou non, o grao de cumprimento dos acordos asinados, repercusión emocional nas partes en conflito... .)

Pero non debemos de olvidarnos do enfoque global que debe ter esa avaliación, e polo tanto non só temos que concentrarnos nos resultados, senón tamén revisar os procesos. Neste sentido, temos que avaliar aspectos como:

- O plan de formación dos/as mediadores/as.
- O funcionamento das reunións de seguimento.
- A organización do servizo: espazo, horarios, **materiais**.
- O rol dos/as mediadores/as nas sesións de mediación.
-

¿ Como realizar a avaliación?

As técnicas e instrumentos de avaliación deben ser variados:

- Cuestionarios de análise da convivencia.
- Análise de partes de conduta.

- Estatísticas de conflitos.
- Enquisas.
- Observación directa.
- Revisión dos rexistros de datos acumulados.
- Os “grupos de diálogo” ou as reunións grupais dos implicados no servizo.
- A “caixa de suxestións”.

Da análise de todos estes datos deberían conluirse unha memoria anual, coas indicacións das propostas de mellora.