

## **Tema 4: O equipo de coordinación e os/as mediadores/as**

Nun servizo de mediación os elementos humanos son fundamentais (equipo de coordinación, mediadores/as). Nesta fase é importante ter previsto un proceso para captar e seleccionar ao alumnado mellor para esta tarefa. Pero sen dúbida este alumnado debe ser formado, polo que a concreción do programa de mediación será outro dos epígrafes do tema.

## **Tema 4: O equipo coordinador e os/as mediadores/as**

### **Obxectivos:**

- Enumerar as características do equipo coordinador do servizo de mediación.
- Clarificar o perfil dos/as mediadores/as: selección, cualidades.
- Analizar as competencias que debe mostrar un mediador/a.
- Deseñar un programa de formación dos/as mediadores/as

### **Contidos:**

- Características do equipo mediador: habilidades, composición e tarefas a desenvolver.
- Concreción das cualidades dos/as mediadores/as: habilidades comunicativas, intelixencia emocional, coecemento do proceso mediador.
- Deseño dun programa básico de formación de mediadores e mediadoras.

### **Indicadores de avaliación do tema:**

- Citar as características que debe mostrar o equipo coordinador do servizo de mediación.
- Describir as características que debe mostrar os/as mediadores/as.
- Coñecer as competencias que den posuír os/as mediadores/as.
- Deseñar un programa de formación dirixido a mediadores/as

escolares.

### **Sección A: O equipo coordinador do servizo.**

Calquera cambio, existe que algúen o planifique, ordene e coordine a posta en marcha. O éxito depende, en parte, de que exista un liderazgo pedagóxico compartido, que comunique con claridade o que queremos facer, que fomente a implicación da Comunidade Educativa e que invite ao cambio. Transformar un centro educativo existe a vontade, o coñecemento e o impulso dun grupo de persoas.

Aspectos importantes do equipo coordinador :

- *Coñecementos e habilidades destas persoas:* para poder desempeñar ben o rol de coordinadores e impulsores do servizo de mediación é necesario posuír coñecementos sobre aspectos claves relacionados coa mediación, así como habilidades e destrezas para facilitar procesos grupais.

Isto non quere dicir que as persoas teñan que ser expertos en mediación e en resolución de conflitos, senón mais ben persoas con sensibilidade e certos coñecementos sobre intervención nestos temas. As ideas que se presentan neste curso conteñen os coñecementos básicos que deberían ter.

En segundo lugar, debería ser persoas con capacidade para animar a creación de equipos de traballo, ilusionar, compartir o poder na toma de decisión, saber valorar o progreso do grupo e recoñecer o seu traballo.

- *Composición do equipo coordinador:* pode ser moi variable, por apuntar algunha idea, podemos suxerir que esté constituído por unha persoa do equipo de dirección, polo/a orientador/a, por algún membro da comisión de convivencia, e por profesorado de diferentes niveis implicados que mostren os rasgos comentados anteriormente. É importante optar por un grupo, non demasiado numeroso, polas dificultades de coordinación que supón, un equipo entre 3-6 persoas podería ser bastante adecuado.
- *Algunhas das tarefas a desenvolver:*
  - Diseñar accións de sensibilización da Comunidade Educativa.

- Organizar a selección dos/as mediadores/as.
- Organizar a formación dos/as mediadores/as.
- Preparar protocolos que ordenen o funcionamento do servizo.
- Coordinar o desenvolvemento das mediacións.
- Realizar acción de divulgación do traballo do servizo.
- Avaliar e realizar un seguemento do funcionamento do servizo.

## **Sección B: Os/as mediadores/as**

### **- ¿ Quen pode ser mediador/a?**

A primeira cuestión que nos podemos preguntar é se **calquera persoa pode mediar**. Aínda que sobre isto hai opinións diferentes, pensamos que en principio todo membro da Comunidade Educativa pode chegar a ser un/unha bo/a mediador/a, e seguramente hai alumnado que nos sorprendan, pois pola historia persoal ou cualidades aparentes, en principio, non serían bos/as candidatos/as, pero sen embargo, son valorados positivamente polos/as compañeiros/as. Tamén podemos situar no extremo contrario, e optar a ser candidatos/as a mediadores alumnado etiquetado negativamente por grupos de compañeiros/as; estes, en principio, non serían os/as mellores aspirantes.

Temos que ter en conta que as destrezas e habilidades necesarias para ser eficaz como mediador/a son condutas susceptible de aprendizaxe. O que si é necesario e ter ben regulado todo o proceso de selección, pois permitirá escoller os/as mellores candidatos/as.

O importante é que os/as aspirantes mostren un desexo de axudar e un compromiso para cooperar na mellora da convivencia, o demais é cuestión de entrenamiento. Debemos entender, que a mediación é unha ferramenta que axudará aos protagonistas a adquirir unha intelixencia social e emocional, e que polo tanto, é un procedemento que se aprende.

### **B.1. ¿Que cualidades debe mostrar un/ha mediador/a?**

O perfil dun/ha mediador/a debe reunir diversas cualidades que podemos asociar co dominio de habilidades e detrezas propias da competencia lingüística, social e cívica. Destacaríamos como prioritarias as seguintes:

- **Habilidades de comunicación eficaces:**
  - Estilo asertivo.

- Capacidade de escoita activa
- Boa comunicación non verbal
- **Intelixencia emocional:**
  - Empatía.
  - Autocontrol.
  - Habilidades Sociais:
    - ✓ Para iniciar e manter unha conversa.
    - ✓ Identificar os problemas interpersoais.
    - ✓ Axudar a expresar emocións.
- **Coñecer e axustarse ás fases dun proceso de mediación:**
  - Premediación.
  - Preparar o proceso de mediación
  - Animar a que as partes conte a súa versión.
  - Aclarar o problema.
  - Animar ás partes a que propoñan solucións.
  - Axudar a que cheguen a acordos as partes.
- Outras que poden axudar a conducir adecuadamente un proceso de mediación serían:
  - Habilidade para non tomar partido.
  - Capacidade para manter na cabeza unha perspectiva global do problema.
  - Habilidade para imaxinar estratexias que eviten que o conflito se estanque.

## **B.2. A selección dos/as mediadores/as escolares.**

A selección dos/as mediadores/as debe ser un **proceso meditado**, non se trata de abrir sen máis unha lista de voluntarios/as. En principio, algunhas consideracións a ter en conta serían as seguintes:

- Pensar na cantidade de mediadores/as necesarios en función do tamaño do centro.
- Os/As mediadores/as teñen como rol fundamental o ser estudantes, e polo tanto a actividade de mediar debe ocuparlle un tempo razoable ( que esté de servizo unha vez á semana é suficiente). Así pois, a elección do número é importante para que teñan oportunidades de mediar pero sen restarlles tempo a súa tarefa fundamental no centro.
- Por outra parte, debemos coidar o proceso de selección e posibilitar que todos/as os/as que queiran poidan participar:
  - Presentando o programa de mediación por titorías.
  - Dar un tempo para elaborar a lista de candidatos/as.
  - Realizar entrevistas individuais para a selección dos/as candidatos/as.
  - Solicitar a autorización ás familias dos/as seleccionados/as.

### **B.3. A formación dos/as mediadores/as**

O rol que debe desempeñar o/a mediador/a de neutral e facilitador do proceso de negociación (non é xuíz nin árbitro), implica mostrar unha boa competencia nunha serie de ámbitos e o emprego de distintas habilidades e técnicas básicas que podemos agrupar nestas categorías:

- **A comunicación**: clave para reforzar a interacción. Unha boa comunicación non quere dicir soamente que o mediador/a saiba atopar as palabras adecuadas, senón que inclúe outras dimensións como o ton, o volume da voz, a expresión facial, os xestos, a linguaxe corporal, etc.
  - Escoitar activamente
  - Xestionar ben as interaccións entre as partes.
  - Motivar e axudar ás partes a que dialoguen.
  - Saber reforzar os pequenos éxitos.
  - Manter unha boa comunicación non verbal.
  - Explicar ben cal é o seu rol.
  
- ¿ Que debe incluír, en función do anterior ese programa de formación?
  - Coñecemento e entramento en **técnicas de escoita activa**: mostrar interese, clarificar, reflectir, parafrasear, resumir.
  - Desenvolver a habilidade das **mensaxes en primeira persoa**.
  - Información e entramento en técnicas de **comportamento asertivo**: o disco roto, o acordo asertivo, a pregunta asertiva, a ignorancia, a ironía asertiva, o aprazamento asertivo.
  
- **O autocontrol e habilidades sociais**: fundamental para mellorar a relación coas partes en conflito, o cal implica:
  - Manterse neutral pero empático.
  - Mostrar calma e serenidade durante todo o proceso.
  - Actuar habilmente nas relacións interpersoais.

➤ ¿ Que debe incluir básicamente ese programa de formación?

- Programa de habilidades sociais.
- Entrenar a capacidade de empatía.
- Ensinar as cualidades que debe mostrar un/ha bo/a mediador/a.
- Ensinar as actitudes positivas que lle axudarán a xestionar a mediación.

○ O coñecemento e a xestión do proceso: para evitar improvisacións.

- Coñecer ben as fases de condución do proceso de mediación e aplicarlas secuencialmente.
- Mostrar a flexibilidade necesaria.
- Coñecer técnicas que faciliten a xeración de propostas polas partes.

➤ ¿ Que debe incluir básicamente ese programa de formación?

- Coñecer que é un conflito e os seus elementos, seguindo o modelo que propón Lederach (2000), vinculados:
  - Ás persoas: protagonistas, o poder nos conflitos, as percepcións do problema, as emocións e sentimentos, as posicións, os intereses e necesidades, os valores e principios
  - Relativos o proceso: a dinámica do conflito, a relación e o tipo de comunicación entre as partes, o estilo de enfrontamento do conflito,
  - Relativos ao problema: os feitos, os tipos de conflitos.
- Diferenciar a mediación doutras técnicas de resolución de conflitos: xuízo, arbitraje, conciliación, negociación.
- Coñecer ben as **fases dun proceso de mediación:**

- Premediación, presentar as regras, contar o problema, aclarar o problema, propor solución e chegar a acordos.

#### **- Duración do período de formación**

- É importante que nalgunhas sesións de formación do alumnado mediador participen tódalas persoas dos distintos sectores que van formar parte do equipo de mediación, coa intención de “crear equipo” e compartir procedimentos.
- Variable, pero cun mínimo de 8 sesións.
- Preferiblemente durante un trimestre.
- ¿Como? a través de charlas, roll playing, xogos, cadernos de campo, ... .