

CONDICIONES PREVIAS
PARA PONER EN
PRÁCTICA UN PROGRAMA
DE MEDIACIÓN EN UN
CENTRO EDUCATIVO

José Antonio Veiga Olivares

INDICE

1. Prólogo	3
2. Presentación del programa.....	4
3. Descripción del programa.....	6
4. Objetivos generales del programa.....	6
5. Contenidos.....	7
6. Metodología.....	8
7. Temporalización.....	8
8. Participantes.....	8
9. Condiciones previas para poner en práctica un programa de mediación en un centro educativo.....	9
10. ¿Qué hacer después del curso de formación en mediación?.....	10
11. Proyecto de incorporación en Centros de Secundaria, de los procedimientos de Mediación para la resolución de conflictos.....	12
12. Ejemplo de actividad de tutoría para presentar la mediación.....	16
13. Folleto informativo sobre la mediación.....	19
14. ¿Cómo seleccionar mediadores en cada caso?.....	22

15. Seguimiento del equipo de mediación..... 23

1. Prólogo.

En estos años que vivimos a nadie se le escapa que la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad en la que vivimos.

De otra manera, desde las instituciones educativas se reclama, cada vez con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para atender a una creciente diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generen multitud de situaciones de divergencia interpersonal. Para colaborar con las comunidades educativas en esa difícil tarea surge el presente programa, basado fundamentalmente en el que dirige **Juan Carlos Torrego** en su dilatada experiencia en muchas instituciones educativas a lo largo de todo el territorio nacional.

Las propuestas y sugerencias que siguen a continuación son fruto de un trabajo de formación y acompañamiento a los centros educativos en la tarea de poner en marcha equipos y servicios de mediación en conflictos escolares .

También se ha contado con el apoyo de las experiencias que se vienen desarrollando en el país vasco auspiciadas desde el Centro de Educación para la Paz Gernika Gogoratuz.

El propósito de este trabajo es una propuesta formativa sobre mediación escolar y crear equipos de mediación, así como impulsar la figura del **coordinador de convivencia**, y facilitar la formación necesaria para iniciar en su centro la organización de un equipo de mediación escolar.

2. Presentación del programa.

El conflicto es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Ello no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la destrucción o el empeoramiento de las relaciones sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la evolución y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto e incluso colaboración.

Dependerá de cómo se aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás.

Sin embargo convertir el conflicto en un elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.

¿Qué es la mediación?

Es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es “creada” por las partes.

Otra de las características es que es una negociación cooperativa, en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un

beneficio, y no sólo una de ellas, por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita las posturas antagónicas de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un método ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación.

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver el conflicto, así como respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que aquellos hayan alcanzado, circunstancias que ocurren con un alto índice de cumplimiento porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir.

La mediación tiene muchos ámbitos donde poderse aplicar, quizás los más conocidos sean el familiar y el internacional, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, penales en organizaciones tanto públicas como privadas.

Pero la mediación que nos interesa es la escolar, ya que en este campo es donde se ha observado más eficacia y se observa que es más constructivo para resolver conflictos en el contexto escolar.

En efecto, las valoraciones efectuadas por los centros educativos, que ya han implantado este procedimiento hace años, señalan entre otros los siguientes aspectos positivos (Uranga M. 1998)

- Crear en la institución educativa un ambiente más distendido y a su vez más productivo.
- Desarrollar actitudes de respeto hacia el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumentar las actitudes de cooperación en el tratamiento de conflictos al buscar juntos soluciones positivas para ambas partes.
- Aumentar la capacidad de resolver conflictos de forma no violenta.

- Desarrollar la capacidad de dialogar y mejorar las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Mejorar las relaciones interpersonales.
- Fomentar la autorregulación a través de buscar soluciones negociadas y de forma autónoma.
- Disminuir el número de conflictos y como consecuencia de ello el tiempo dedicado en la resolución de los mismos.
- Ayudar a resolver disputas de forma rápida y menos costosa.
- Reducir el número de expulsiones y sanciones.

El programa que se desarrolla, asume el reto de que los centros escolares tienen como fin la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales. El sistema educativo debe asumir y hacer frente a los problemas de convivencia, el resolver los conflictos; sobre todo cuando mucha parte de la sociedad señala con el dedo a la juventud como foco potencial de la actual violencia.

3. Descripción del programa

Enmarcamos el referente teórico del programa de mediación en los principios de la pedagogía pacífica y la convivencia escolar, junto con los conocimientos en el campo organizativo y curricular. Más en concreto podríamos destacar los siguientes principios.

- Concepción positiva del conflicto.
- Uso del diálogo como alternativa.
- Potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales.
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.
- Práctica de la participación democrática.
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- Protagonismo de las partes en la resolución de sus propios conflictos.

4. Objetivos generales del programa

En este programa nos planteamos los siguientes objetivos:

- **Prevenir la violencia escolar** en los centros educativos.
- **Enseñar estrategias y habilidades** para mediar en conflictos.
- **Fomentar un clima socioafectivo** entre las personas que participen.

La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.

La mejora en las relaciones nos lleva a reducir el número de problemas de disciplina porque sabiendo dialogar este se impone donde antes predominaba el castigo punitivo, las castigos, las peleas.... Si tenemos en cuenta que la mediación pretende buscar soluciones constructivas a los problemas, que contemplan el beneficio mutuo, esto contribuye también al respeto de unos por los otros, y ayuda a crear relaciones más cooperativas.

El presente trabajo es un manual para implantar un equipo de mediación; consta de actividades, casos, conceptos básicos, sugerencias, documentos de apoyo, etc.

5. Contenidos

El programa de formación del equipo de mediadores que queremos presentar e implantar en los centros consta de siete módulos de trabajo.

Los módulos incluyen aspectos imprescindibles para el aprendizaje de las técnicas y habilidades básicas a utilizar en un proceso de mediación.

Enumeramos únicamente los títulos de los módulos:

1. Presentación e introducción al programa de mediación.
2. El conflicto y sus elementos.
3. La mediación.
4. Habilidades para una comunicación eficaz.
5. Experimentar la mediación.
6. La mediación en marcha.

Cada módulo comienza con una visión general de los objetivos y contenidos que se pretenden trabajar y describir los pasos a seguir dentro de las diferentes actividades con aquellos documentos necesarios para hacerlos.

6. Metodología.

La metodología que planteamos se basa en los siguientes principios:

- a. **Motivación:** partir de intereses e ideas previas.
- b. **Actividad:** que los participantes se sientan protagonistas del proyecto, con actividades continuas donde tienen la posibilidad de implicarse.
- c. **Interacción entre iguales:** favorecer al máximo el trabajo grupal cooperativo. Para compartir experiencias, desarrollar y afianzar aprendizajes de habilidades sociales y sentir el apoyo de compañeros y compañeras.

7. Temporalización:

El tiempo de *formación* puede oscilar entre 20 ó 24 horas dependiendo de que se desarrollen íntegramente todas las actividades o no.

Normalmente se utilizarían alrededor de 10 sesiones de dos horas de duración cada una o concentradas en dos fines de semana (viernes tarde y sábado mañana-tarde).

8. Participantes:

El programa está dirigido a todos los sectores de la comunidad educativa: profesores, alumnos, personal no docente y padres/madres.

El número ideal de participantes oscilaría entre 15 y 20. En el caso de que intervengan miembros de toda la comunidad educativa conviene equilibrar el número de alumnos, profesores, personal no docente y padres/madres.

9. Condiciones previas para poner en práctica un programa de mediación en un centro educativo.

Para poner aplicar un programa de mediación no basta con realizar la formación y el entrenamiento, de hecho para que la mediación se convierta en una alternativa real a la hora de hacer frente a los conflictos debe formar parte de la filosofía del centro y disfrutar del apoyo o el consentimiento de la mayoría de la Comunidad Educativa.

Los siguientes son algunos puntos básicos que se deben tener en cuenta para poder poner en práctica con éxito el Programa de Mediación.

- Aprobación del Equipo Directivo del Centro.
- Aprobación del Claustro de Profesores.
- Aprobación del Consejo Escolar.
- Nombrar un responsable del proyecto (Coordinador de convivencia).
- Creación de un equipo de profesores que trabaje directamente en el servicio e impulse su inclusión en la vida cotidiana de la escuela.
- Presentación del proyecto a las familias.
- Provocar el entusiasmo por participar entre el alumnado.
- Introducir un espacio horario para poder realizar el programa de formación inicial y de reuniones posteriores.
- Habilitar un espacio para poder reunirse con periodicidad.

10. ¿Qué hacer después del curso de formación en Mediación?

Una vez aprobado el programa y tras la realización del curso de formación de mediación es necesario tener en cuenta cuatro diferentes tareas que favorecerán el que la mediación llegue a formar parte de la vida cotidiana de la institución.

a. El equipo de mediación.

Una vez realizado el curso de formación es importante activar y dar a conocer la mediación desde el equipo creado al efecto. Los mediadores se han de responsabilizar de:

- Reunirse periódicamente para impulsarla, mejorar su formación.
- Participar en la campaña de difusión del centro.
- Planificar actividades para mejorar su aplicación.
- Mediar en caso de ser requerida su presencia en un conflicto.
- Alentar a sus compañeros a solicitar mediación en caso de conflicto.
- Participar en la formación continua que el servicio mantenga.

b. Difusión del programa:

Es esencial promocionar y dar a conocer el programa a través de la tutoría, posters, simulaciones teatrales, folletos informativos u otras medidas que se consideren oportunas; todo esto debe considerarse parte de la campaña de difusión que diversos estudios sobre sistemas de ayuda entre alumnos consideran de vital importancia para el mantenimiento del programa.

c. Institucionalización:

En otro campo de actuación, la mediación debe incorporarse en el Proyecto Educativo del Centro y en el Reglamento de Régimen Interno, convirtiéndose en un sistema paralelo, complementario y no antagónico al procedimiento a utilizar ante acciones contrarias al buen funcionamiento del centro basado en el real Decreto de Derecho y Deberes de los alumnos. Sería en todo caso idóneo que se introdujeran actividades curriculares de aula en diferentes áreas que apoyaran y clarificaran tanto las habilidades requeridas para la mediación como la filosofía y modos de hacer de su procedimiento.

d. Actividades de ampliación:

Por último, podemos considerar la posibilidad de ampliar el campo de influencia del programa de mediación con estrategias complementarias como sistemas de ayuda entre alumnos, creación de *alumnos voluntarios, alumnos tutores, etc...* En definitiva propiciar dentro de la dinámica de aula y del centro la negociación y la colaboración como método para la resolución de conflictos.

11. Proyecto de incorporación en Centros de Secundaria, de los procedimientos de Mediación para la resolución de conflictos.

Una vez concluida la segunda fase del plan previsto, consistente en la formación en procedimientos de mediación, impartida en el propio centro por un equipo de formadores a la que asistieron profesores y alumnos, se da paso a la siguiente fase: ***la puesta en marcha del Proyecto.***

Antes, y cumpliendo el compromiso con el Claustro de Profesores y el Consejo Escolar presentamos un breve informe con el fin de que sea conocido lo mejor posible y lo pueda utilizar cualquier miembro de la comunidad educativa, siempre que las partes en conflicto lo deseen.

En primer lugar, queremos recordar que este proyecto nace de la inquietud por mejorar la convivencia en los centros y por conocer otros recursos o procedimientos que puedan ayudar a resolver los conflictos cotidianos con un estilo más dialogante, de respeto, sensibilidad y que contribuya a crear un ambiente más relajado y satisfactorio en nuestras relaciones.

En concreto, y recogiendo las experiencias de otros centros donde ya se ha implantado hace años, tenemos la esperanza de conseguir alguna de las ventajas que ellos señalan en sus valoraciones más positivas:

- Crear en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.

- Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumentar la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorecer la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminución del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos.
- Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Disminución de la intervención de los adultos que es sustituida por los alumnos mediadores.

Aunque en su día se informó al Claustro y, además, se realizó una sesión informativa específica con el Director del Programa de Orientación Psicopedagógica de estos Proyectos en los centros de Secundaria, nos parece oportuno recordar, una vez más, las características fundamentales de la mediación:

1. Se trata de ofrecer al alumnado, profesorado y familias de esta institución la posibilidad de resolver conflictos sentándose juntos con una tercera parte neutral, los mediadores, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes.
2. Los mediadores no son especialistas en dar soluciones, ni dicen lo que hay que hacer, sino que intentan ayudar a que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones que más les convengan.
3. La mediación es absolutamente voluntaria y confidencial. Las partes eligen a los mediadores que desean y éstos se comprometen a guardar el secreto de todo el proceso.
4. Los conflictos más frecuentes que suelen llegar a mediación son:
 - a. Rumores, insultos, motes molestos, quejas, malentendidos.
 - b. Disputas y peleas.
 - c. Amistades que se han deteriorado.

- d. Amenazas, personas que te incordian o que te agobian,
- e. Situaciones que te desagradan o te parecen injustas.

Pueden ser tanto entre dos alumnos, como entre un alumno/a y un profesor/a e incluso entre un grupo de alumnos y un profesor/a. Este último caso resulta muy complejo y, si se acudiera a la mediación, se arbitrarían las formas de resolución más adecuadas teniendo en cuenta, en todo caso, a los cauces institucionales: tutoría y delegados.

En el caso de conflictos que acuden a mediación pero que excedan el ámbito estrictamente personal y en los que, por tanto, exista una repercusión en la comunidad educativa, puede ocurrir que, en paralelo, se produzca la aplicación del correspondiente procedimiento disciplinario que fija el Reglamento de Régimen Interno.

En este sentido, conviene dejar claro que los procedimientos de mediación no pretenden sustituir o suplantar a ningún órgano de gobierno (Dirección, Jefatura de Estudios, Consejo Escolar), de representación (Delegados de curso), o de coordinación docente (Tutoría, Junta de Profesores de grupo), sino, al contrario, contribuir a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular la que señala el R.O.C (Reglamento Orgánico de Centros)(Art. 25,b), como correspondiente al equipo directivo:

“Proponer a la comunidad escolar actuaciones de carácter preventivo que favorece las relaciones entre los distintos colectivos que la integran y mejoren la convivencia en el centro”.

O más aún la referida al tutor/a en la que de modo explícito se le propone que ejerza como mediador en los problemas que surjan:

“Encauzar las demandas e inquietudes y mediar, en colaboración con el delegado y subdelegado del grupo, ante el resto de los profesores y el equipo directivo en los problemas que se planteen” (Art. 56,g)

En cuanto al aspecto organizativo y para garantizar la máxima confidencialidad del proceso, nos parece más adecuado realizar la solicitud de la mediación a través de una sencilla hoja que pudiera estar a disposición de todos en conserjería o en el Departamento de Orientación y que, una vez cumplimentada, sería depositada en un buzón preparado para ello. El coordinador de convivencia se encargaría de recogerlas y hacérselas llegar a los mediadores elegidos que se pondrán en contacto con las partes para llevar a cabo todo el procedimiento.

En principio, el grupo de profesores/as y alumnos/as que han recibido la formación en procedimientos de mediación serán los responsables de esas actuaciones, sin embargo pensamos que cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga interés, puede incorporarse a este equipo de mediación, estando a su disposición tanto el material entregado en la fase de formación como la posibilidad de asistir, como observador a las sesiones de mediación como paso previo a su intervención mediadora.

Antes de la puesta en marcha del Proyecto requerimos la aprobación del Claustro de Profesores y del Consejo Escolar. A continuación se daría a conocer a todo el alumnado del centro a través de las tutorías tomando parte muy activa en esta labor informativa los alumnos formados en mediación.

12. Ejemplo de actividad de tutoría para presentar la Mediación

La tutoría puede ser un buen espacio para informar de la existencia del equipo de mediación, y para animar a utilizar la mediación como un recurso importante para la resolución de conflictos. A continuación, ofrecemos un posible guión para esta presentación:

Preséntate y solicita su colaboración para que te ayude a resolver un problema que parece muy sencillo, que te han propuesto en clase y te han pedido que les comentes. Dice así:

Una pareja se encuentra por la mañana, recién levantados, en la cocina y pregunta uno al otro:

- ***¿Qué haces en la cocina?***
- ***Nada, le contesta el otro. Venía a ver si quedaba alguna naranja.***
- ***Vaya, qué coincidencia, dice el otro, yo también venía buscando una naranja.***

Abren el frigorífico y se encuentran con que sólo queda una.

¿Cómo resolver el problema? ¿Tú que les propondrías?

Trata de que te respondan y si no lo consigues intenta adelantar alguna posible respuesta como:

- Cortarla a la mitad.
- Echarlo a suertes.
- Decidir quien la necesita más.
- Que uno ceda esta vez, pero con la condición de que en una próxima ocasión cederá el otro.

Recoge todas las respuestas. Puedes hacer una votación rápida para que todos participen. Agradece su colaboración y coméntales a continuación lo siguiente:

“A veces cuando nos enfrentamos a los problemas o tenemos algún conflicto con otr/a compañero/a buscamos soluciones demasiado rápidas sin recoger toda la información acerca de la situación o sin buscar otras opciones antes de pensar en la solución final, perdiendo así la posibilidad de lograr acuerdos satisfactorios para ambos.”

Volvamos a la cocina.

¿Y si preguntamos a cada parte para qué necesita la naranja?

Al hacer la pregunta uno contestó:

- ***Tengo sed y me apetecía mucho tomar un zumo de naranja esta mañana.***
- ***Y el otro:***
- ***Pues, yo la quiero para echar unos trocitos de la cáscara en el arroz con leche que preparé anoche.***

El ejemplo muestra a dos personas que quieren lo mismo por diferentes razones. Esto no es sorprendente. Las diferencias de personalidad, de gustos, de intereses, etc... crean constantemente una divergencia de necesidades que sólo te das cuenta si tratas de buscarlas.

Cuando una persona quiere el jugo y la otra la cáscara de una naranja la respuesta es obvia, ya que una puede tomar lo que quiere. A veces las soluciones son fáciles, es cuestión de comunicarse, pero en otras ocasiones no resultan tan simples.

La mediación pretende ayudar a las partes en un conflicto a que se comuniquen, expresen sus necesidades al otro y traten de llegar a acuerdos satisfactorios para ambos.

Animaos, y cuando tengáis un conflicto con un compañero/a, profesor/a u otra persona del centro, no dejéis que se “pudra” o que se cree un “mal rollo” entre vosotros. Os perderíais una relación que puede ser muy interesante, probablemente os sentiríais peor con los demás y con vosotros mismos y además continuaría la mala situación.

En el Departamento de Orientación y de manera confidencial podéis solicitar la mediación. Vosotros elegir a los mediadores y solucionaréis el conflicto. Nosotros os garantizamos el secreto de todo el proceso.

“No lo dudéis, la mediación puede ser una buena solución”.

13. Folleto informativo sobre la mediación.

La creación de un folleto o tríptico informativo, que se reparte entre todos los profesores y alumnos del centro, asegura que la información sobre el programa de mediación llegue a todas las personas. Además será una de las primeras tareas del equipo de mediación y, en su elaboración, se aclararán dudas y se ayudarán a definir aspectos concretos de su aplicación. A continuación sugerimos una propuesta de los contenidos fundamentales que debería incluir un folleto informativo.

¿Qué es la mediación?

La mediación es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

Es un servicio educativo que interviene en conflictos interpersonales en la escuela ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo.

Los principios de la mediación

- Es un acto cooperativo en vez de competitivo.
- Se basa en un proceso de resolución de conflictos.
- Está orientado hacia el futuro en vez del pasado.
- Hay dos posibles ganadores.
- Exige honestidad y franqueza.
- Es voluntario.
- Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- Intenta homogeneizar el poder.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Es confidencial.

¿Quién puede ser mediador?

Cualquier miembro de la comunidad educativa puede ser mediador. Estas son sus cualidades:

- *Es neutral.* No trata de favorecer a ninguna parte.
- *No enjuicia.* No permite que sus opiniones afecten su trato con los participantes.
- *Es buen oyente.* Empaliza con las partes y usa técnicas de escucha activa.
- *Cree y manipula la confianza.* Está interesado en que las partes se sientan a gusto y comprendidas.
- *Es paciente.* Está dispuesto a ayudar a las partes.

“¿Quieres ser tú un mediador en tu Instituto?”

El proceso de mediación.

En el proceso de mediación hay dos mediadores.

Las partes en disputa exponen sus posiciones e intereses.

Las partes se escuchan mutuamente y proponen soluciones.

Se acuerdan soluciones satisfactorias y justas para las dos partes.

Conflictos típicos que se resuelven en mediación.

- Aquellos que no supongan una trasgresión grave de las normas de convivencia.
- Disputas entre alumnos: insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, malas relaciones, etc....
- Amistades que se han deteriorado.
- Conflictos entre profesores y alumnos y viceversa.
- Situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- Problemas entre miembros adultos: profesores, familias, personal no docente, etc..

¿Qué otras opciones quedan?

Atenerse al reglamento disciplinario del centro.

Perder relaciones interesantes.

No hacer nada y sentirse cada vez peor con los demás y con uno mismo.

Hablar si se puede con la otra parte del conflicto.

Continuar con el problema.

La mediación permite sacar a la luz problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

14. ¿Cómo seleccionar mediadores en cada caso?

La selección de los mediadores que van a intervenir en cada conflicto es un aspecto que puede influir directamente en el proceso de mediación. A continuación ofrecemos algunos consejos basados en la experiencia de este y otros programas que pensamos pueden ser útiles. Partimos de que hay una pareja de mediadores ya que esto favorece una mediación más equilibrada donde existe un momento para que los mediadores evalúen su “trabajo”. Con este fin, no descartamos que durante los pasos iniciales de la implantación esté presente, siempre con el permiso de las partes una tercera persona del equipo de mediación como observadora.

Consejos para la selección.

Puesto que los mediadores que intervengan en un conflicto, no pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes, se sugieren los siguientes consejos para elegir los mediadores por orden de prioridad:

1. El azar
2. Que no sea amigo de una de las partes, padre o familiar o tutor. Tampoco es conveniente que sea un miembro del equipo directivo.
3. Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores. Si hay una negativa por alguna de las partes, se sustituirá por otro con el que no haya objeción. Si no simpatiza con ninguno de la lista, decantarse por el que menos resistencia genere.

Mediadores en función de las personas involucradas en el conflicto.

- Para conflictos entre alumnos:
 - Mediadores: Uno o dos alumnos y/o un profesor.
- Para conflictos entre alumnos y padres:
 - Mediadores: Un alumnos y un profesor o un padre.
- Para conflictos entre profesores y padres:
 - Mediadores: Un profesor y un padre.
- Para conflictos entre padres:

- Mediadores: Un profesor y un padre o mediadores externos al centro.
- Para conflictos entre un alumno y profesores:
 - Mediadores: Un alumno y un profesor.
- Para conflictos entre dos profesores:
 - Mediadores: Dos profesores o mediadores externos al centro.

En definitiva, la idea es que siempre que se pueda esté representada una de las partes en conflicto por un mediador, para que no sienta amenazados sus intereses. En última instancia, es preferible recurrir a la colaboración de *mediadores externos* que sentir amenazados los intereses.

16. Seguimiento del equipo de Mediación.

Al contrario que otros programas, nos comprometemos a realizar un seguimiento del trabajo del Equipo de mediación mediante:

- Reuniones periódicas con el equipo:
 - Una cada dos meses durante el primer año de implantación del programa, donde se tratarán aspectos de formación del equipo, como exposición de problemas originados, así como búsqueda de mejoras al programa.
- Reuniones periódicas con coordinadores de convivencia de la zona de influencia del centro escolar o de la misma ciudad:
 - 2 reuniones anuales para solucionar problemas y planificar mejoras del programa. Una reunión al inicio del curso y la otra al final como memoria final del programa.
- Los siguientes cursos escolares se podría seguir con las reuniones periódicas pero distanciándolas para que el equipo formado fuera funcionando por si solo. Cada año se darían cursos o charlas de formación a padres, profesores o alumnos. Así como crear cursos de formación de mediadores para ir incorporando al equipo, ya que pasados dos años de estancia en el equipo deberían de cambiar los miembros del mismo.