

Programa de ALUMNOS MEDIADORES

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS

COMENIUS 1.3.

Manuel Angosto Martínez y
María del Carmen Julve Moreno
Zaragoza

1.- MARCO TEÓRICO GENERAL

Participar en actividades prosociales como la que proponemos supone una apuesta por una mejora cualitativa de la convivencia para la comunidad escolar y un aumento del autoconcepto y la autoestima en los alumnos voluntarios.

A diario vemos como la violencia y las conductas agresivas se van incrementando en nuestra sociedad. Este fenómeno no es casual ni pasajero, algunos estudiosos y observadores indican que se está instalando en la cultura de este fin y principio de siglo y de milenio, donde las necesidades de consumo, poder y de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora desconocidas, en la que también han cambiado los valores y las formas de encarar las situaciones cotidianas. La escuela está inmersa en la sociedad y por lo tanto refleja este fenómeno. Cotidianamente los docentes y equipos directivos deben arbitrar en conflictos con alumnos, docentes, padres o comunidad educativa.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas ha sido, con mucha frecuencia, la confrontación antagónica, la vía del enfrentamiento, en la que unos ganan y otros pierden. Pero el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad. Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales y profesionales se deterioran, las posturas siguen enconadas y se entra en una espiral de incomunicación. Es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo. Se hace necesario buscar vías constructivas para afrontarlos: la mediación puede ser una de ellas.

Nuestro Proyecto nace de la preocupación de un grupo de profesores, entre los que se encuentran los firmantes, que piensan que la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas. El profesorado del siglo XXI cada vez más entiende que no puede limitarse a enseñar matemáticas, lengua o historia, porque al mismo tiempo que enseñamos esas materias, estamos manteniendo una relación interpersonal con los alumnos, en los ámbitos emocional, afectivo e intelectual. Por otro lado estas mismas relaciones se producen también entre los estudiantes.

Esta nueva concepción de la educación contempla el conflicto como un espacio educativo. Se considera el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención. En sí no es negativo ni positivo. Debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa.

Se ha de diferenciar entre el conflicto en sí y el cómo se aborda, se trata y se soluciona. Es necesario encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica en la institución, por ello en nuestro Proyecto optamos por una resolución cooperativa de los conflictos en los que el acuerdo y la negociación ocupan lugares prioritarios y en el que serán los propios alumnos los que asuman el protagonismo y la responsabilidad en el proceso de resolución de los conflictos actuando como mediadores.

Consideramos que la introducción de las técnicas de resolución de conflictos en los centros educativos son una forma de educar en valores. Se relacionan con los temas transversales que forman parte de los Diseños Curriculares, entre ellos la Educación para la Convivencia y la Paz.

Por otra parte una de las previsiones más acertadas que puede hacer la escuela es la de preparar a todas las personas para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas. Tener capacidades para interrelacionarse con los otros es una cualidad cada vez más necesaria para la evolución democrática de nuestras sociedades.

Los Programas de Mediación Escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación y construcción de actitudes y valores. Pensamos en la mediación como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

A través de la Mediación los estudiantes pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y más efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizand las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona.

La existencia de un Programa/Servicio de mediación en las instituciones escolares es una instancia de prevención por sí misma, ya que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente.

Inicialmente partimos de una definición muy escueta de la mediación que iremos precisando a medida que avancemos en nuestro trabajo: un procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

El mediador es aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creativo y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar consenso. La idea de que los estudiantes pueden afrontar los propios conflictos y asumir su responsabilidad, es un principio básico en los programas de mediación y resolución de conflictos.

En España existen ya algunas experiencias, que se están generalizando a otras escuelas, en las que son los mismos estudiantes los que actúan como mediadores. Citamos la realizada en el Instituto de Formación Profesional de Barrotialde de Gernika y recogida por M. Uranga en Aula de Innovación educativa número 65. (En este momento existen algunas más que precisaremos más adelante)

En el planteamiento inicial de nuestro trabajo han estado siempre presentes las siguientes ideas:

1. Podemos aprender a afrontar nuestras vivencias cotidianas con espíritu de diálogo y cooperación. Desde el constructivismo se considera que la persona tiene un papel activo en la construcción del conocimiento y en tanto que proceso eminentemente dialógico la mediación incide directamente en esta construcción cooperativa.
2. La formación integral de las personas incluye la búsqueda de sentido en el proyecto de realización personal. En el informe que J. Delors y colaboradores (1996) realizan para la UNESCO sobre la "Educación para el siglo XXI" se afirma que para poder cumplir con su misión, la educación ha de sustentarse en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y finalmente aprender a ser. Toda acción educativa que ignore alguno de estos cuatro pilares queda incompleta. Iniciado el siglo XXI hemos de plantearnos cómo hemos de aprender a ser y a vivir juntos con la seguridad de que además revertirá directamente en los otros dos ámbitos del proceso enseñanza-aprendizaje. La mediación como proceso contribuye a la construcción de vivir juntos y revierte en los demás.
3. El diálogo y la convivencia pacífica constituyen la base de una educación transformadora, en la línea que señala P. Freire.
4. La transformación del entorno social es una tarea a compartir entre los diferentes actores de la comunidad educativa. En este punto nos apoyamos en los planteamientos de la Pedagogía Institucional que toma como objeto de estudio a la institución escolar y su replanteamiento. Plantea una institución que básicamente tiene dos componentes:
 - objetivo: lo instituido, las normas, las reglas

- subjetivo: lo instituyente, es decir aquella fuerza que significa el poder del grupo y de los actores institucionales tanto para mantener la dinámica de la institución como para provocar un cambio desde la comunicación, el compromiso y la colaboración; elementos presentes en la mediación.

2.- **ESCENARIO EDUCATIVO:**

El proyecto se aplicará en un instituto de Educación Secundaria con estas características:

Centro: Instituto de Educación Secundaria "Los Enlaces", Zaragoza.
www.ies-losenlaces.com

Tipo de institución: Centro público de Educación Secundaria (I.E.S.)

Edad, estudios y número actual de los alumnos:

- ESO: 12 a 16 años (300 alumnos)
- Bachillerato: 16 a 18 años o más (100 alumnos)
- Ciclos Medios de Formación Profesional: 16 a 18 años o más (200alumnos)
- Ciclos Superiores de Formación Profesional: 18 a 20 años o más (200 alumnos)

Se trata de generar un grupo de alumnos mediadores que se formarán y actuarán a modo de actividad extraescolar como un servicio del centro hacia sus habitantes.

En el centro existe un grupo de profesores (en adelante, "Grupo Comenius") que ya están trabajando en un Proyecto de Educación en Valores (PEV). Se trata de un proyecto Comenius con otros cuatro centros educativos europeos de: Grecia, Portugal, Dinamarca, Rumanía y Lituania, a través del cual se buscan criterios comunes a los cinco centros para la implantación de estrategias comunes de Educación en Valores.El Proyecto que presentamos se integra, como vemos, en una dinámica más amplia en la que se hallan implicados directamente los doce profesores y el Equipo directivo del centro (Director, dos Jefes de Estudio y el Orientador).

En la actualidad el Departamento de Actividades Extraescolares ya gestiona un grupo de alumnos que trabajan en temas de Solidaridad, por lo tanto, vemos que en el alumnado existe cierta predisposición a participar en temas de valores. Asimismo cuenta con la colaboración de una Animadora Sociocultural a jornada completa que proporciona el Ayuntamiento de Zaragoza a través de Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEE) y las líneas de actuación del Servicio de

Juventud se identifican plenamente con los objetivos perseguidos en esta propuesta.

Detectamos que en la dinámica actual falta una mayor participación directa de los alumnos. Hasta ahora nuestros alumnos están siendo pasivos receptores de lo que decide el grupo de profesores, queremos darles la oportunidad de ser artífices activos de propuestas de formación y de mediación.

3.- FINALIDAD Y OBJETIVO

Finalidad: Mejorar la convivencia y la prevención de los conflictos introduciendo en el centro escolar las técnicas de mediación y resolución cooperativa de los conflictos.

Objetivo: Formar un grupo de alumnos dentro de la institución escolar capaces de escuchar y orientar a otras personas, un grupo iniciado en técnicas de mediación y resolución de conflictos.

Este proyecto también contribuye a:

- Favorecer la autonomía de los estudiantes en la resolución participativa y cooperativa de los conflictos.
- Favorecer la asunción de valores como compromiso personal, colaboración y responsabilidad solidaria.
- Favorecer el compromiso de los actores institucionales para plantear y resolver los conflictos en el centro.

4.- METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN:

En el proyecto aunaremos lo inductivo y lo deductivo. Lo deductivo porque partimos de las premisas teóricas expuestas anteriormente y esperamos que tales expectativas no dejen de cumplirse. Estaremos, pues, caminando de lo pensado a la acción para poner en marcha un mecanismo de interrelación en el centro en base a criterios preestablecidos que la realidad se encargará de confirmar o desmentir.

Lo inductivo de nuestro proyecto se basa en la apertura. No se trata de un proyecto cerrado, sino un experimento abierto e investigador que el centro deberá ir puliendo y actualizando con el tiempo y la experiencia.

La actividad propuesta va en la línea de los tres criterios necesarios para una educación en valores propia de una sociedad pluralista y democrática:

-Ayuda al desarrollo de la autonomía de los alumnos propocionándoles estrategias de no alineación y de autocriterio moral.

- Les propone el diálogo racional como única vía de comunicación para la resolución de problemas.

- Fomenta la tolerancia al hacer a los alumnos escuchar todas las partes de un conflicto antes de mediar, exponer con respeto sus opiniones y descubrir las ventajas de una conducta prosocial (inducida en este caso, pero a la vez voluntaria) y el recurso de la asertividad como expresión de las ideas.

El proyecto incide directamente sobre el desarrollo de todas las dimensiones morales. Pensamos que se trata de un ejercicio completo de educación moral en la que los alumnos implicados se verán inmersos en un proceso que integra indivisiblemente y con una clara interrelación los siguientes aspectos de desarrollo personal y moral:

- Serán centrales en este trabajo las habilidades para el diálogo. Un buen mediador debe sobre todo saber dialogar, empatizar, escuchar y tomar perspectiva con respeto y con autonomía.

- El segundo gran tema a desarrollar será el razonamiento moral. Los alumnos estarán expuestos a conflictos morales y este factor será el desencadenante de avances necesarios en su capacidad para el raciocinio moral a través del desequilibrio cognitivo. En esta situación jugará un papel esencial la toma de perspectiva (ya que los alumnos atenderán conflictos contados por otros en los que ellos no se implican emocionalmente).

- Será necesario la empatía y la perspectiva social. Se trata de facilitar a los alumnos el acceso a conceptos tan relevantes como la justicia y la imparcialidad a través de la vivencia de casos prácticos.

- Avance en habilidades sociales. El proyecto pretende dar a conocer a los participantes una introducción sobre la importancia de las habilidades sociales y dotarles de estrategias y conocimientos básicos para su puesta en práctica. Los dos grandes ejes que trabajar en este apartado son la asertividad y la prosocialidad.

- Trabajo sobre el autoconocimiento. Nuestros alumnos tendrán que establecer su propio juicio valorativo a partir de percepciones propias y ajenas, y a través de este diálogo de perspectivas alcanzar un mayor autoconocimiento.

- Fomento de la autorregulación. Los alumnos deben conocer los procesos de autorregulación como herramienta propia para entablar relación con los demás y también como recurso para favorecer la convivencia en la comunidad escolar.

- Avance de la comprensión crítica. Por definición, los conflictos que abordarán nuestros alumnos les darán la base material necesaria para pasar de una posible idealización y excesiva teorización moral, a una concreción a través de conflictos reales, tangibles y contextualizados, lo que redundará en un mayor conocimiento social.

- Como requisito y a la vez efecto de todo este proceso se habrá de dar en los alumnos una notable capacidad de transformación del entorno. Los alumnos que entren a formar parte del grupo de mediadores se sentirán capaces de aceptar retos de implicación personal en proyectos sociales y aceptar compromisos de acción que favorezcan reacciones en contra de situaciones de injusticia

4.1 .- ACCIONES Y FASES:

1ª - Conocimiento del clima escolar del centro antes y después de la aplicación de la experiencia. (Pasaremos el cuestionario del que Maria Rosa Buxarrais nos habló en el curso de formación que llevamos a cabo en el mes de abril en Zaragoza.) Se trata de conocer la situación del centro escolar en cuanto se refiere a la convivencia y los conflictos con el fin de ubicar en este contexto el proyecto.

2ª Información a los profesores y a los alumnos de esta actividad. Desarrollaremos varias sesiones informativas.

3ª Convocatoria y Selección de los estudiantes mediante entrevistas y ayudados por las del profesorado del Grupo Comenius que actuará de colaborador y observador en la fase de evaluación.

4ª Preparación y desarrollo del curso de formación para los estudiantes seleccionados.

5ª Puesta en práctica por el grupo de estudiantes de las técnicas y estrategias de resolución de conflictos.

El principal elemento de análisis será aquí la entrevista con los implicados y las reuniones. De igual modo, haremos uso de cuantas herramientas de análisis se adapten a las necesidades de cada momento. Asimismo el equipo directivo llevará a cabo observaciones directas sobre los participantes tanto para facilitar procesos como para establecer límites y directrices.

Al profesorado del centro se le solicitará su colaboración para un mejor funcionamiento de esta experiencia así como su implicación en los procesos de evaluación.

4.2.- RECURSOS:

A. RECURSOS HUMANOS:

- **Departamento de Actividades Extraescolares:** Compuesto por: Un jefe de Departamento (coautor de este Proyecto), tres profesores de apoyo y una Educadora a jornada completa de PIEE (Proyecto de Integración de Espacios Escolares del Ayuntamiento de Zaragoza). Será el encargado de coordinar el grupo de alumnos, publicitar la actividad.
- **Orientador.** Será el encargado de incorporar al Plan de Acción tutorial las tareas que requieran de la intervención de los tutores. Además tendrá el encargo, junto con los tutores, de hacer aportaciones para la evaluación del proyecto.
- **Grupo Comenius.** Se les encargará la evaluación y el seguimiento del grupo de alumnos.
- **Equipo directivo.** Tendrá la función de apoyo institucional al proyecto y difusión entre las familias y la comunidad escolar.
- **Departamento de Ciencias de la Educación** de la Facultad de Educación asesorará y coordinará, junto con el director del Departamento de Actividades extraescolares, el proyecto que aquí se presenta.

B. RECURSOS MATERIALES:

- **Lugar de Reuniones:** Si bien es pronto para ubicar exactamente un lugar de reunión, el centro tiene suficientes espacios para dedicar a esta función por lo que no será difícil dotar al grupo con una parcela dentro del edificio.
- **Documentación y Comunicaciones:** El grupo tendrá acceso a la documentación que necesite de la biblioteca del centro, periódicos, etc. además de acceso a Internet. Se les creará una cuenta de correo electrónico para que puedan establecer comunicación con algunos centros en los que se desarrollen experiencias similares.
- **Dotación Económica:** El grupo dispondrá de cuanto material de oficina necesite además de fotocopias y otros recursos con cargo al departamento de Actividades Extraescolares. Los gastos de formación correrán a cargo del Proyecto Comenius o bien de los Gastos generales del centro.

4.3 CALENDARIO Y PLAN DE TRABAJO:

A) PASOS PREVIOS (Septiembre-Octubre 2004):

1.- Incorporación a la programación del Departamento de Actividades Extraescolares-PIEE de las medidas incluidas en este proyecto y por ende en la Programación General Anual (PGA).

Se amplía la PGA para incluir en el curso 2004-2005 la creación y puesta en marcha de un grupo de mediación formado por alumnos y coordinado por el Departamento de Actividades Extraescolares, el Grupo Comenius y el Departamento de Orientación.

La supervisión teórica y parte de la Evaluación corren a cargo de la Facultad de Educación.

2.- Informe a la Comisión de Actividades Extraescolares (Consejo Escolar) y al grupo Comenius. El Jefe del Departamento de Actividades Extraescolares informa verbalmente y por escrito al consejo Escolar y al grupo Comenius de todos los aspectos referentes al proyecto. Se espera del Consejo Escolar su apoyo y su publicidad entre los padres. Del grupo Comenius se espera una colaboración activa a la hora de reclutar voluntarios y de recomendar este servicio a la comunidad escolar.

3.- Sesión de información a Tutores a través del Departamento de Orientación. El Departamento de Orientación entrega a los tutores la documentación pertinente para que den apoyo directo e indirecto a la formación del grupo y, posteriormente, a su funcionamiento. Esta primera sesión de información será seguida de ulteriores consultas periódicas (una vez al mes) a modo de seguimiento y control.

4.- Campaña de publicidad y difusión de la propuesta.

En los tablones de anuncios aparecen con suficiente antelación los reclamos y anuncios para captar alumnos voluntarios. Al mismo tiempo los tutores (y, si funciona bien, todos los profesores) van anunciando y recomendando por las clases que se incorporen voluntarios a la actividad. Conjuntamente a esta publicidad hay una campaña de información explicando las tareas que conlleva pertenecer al grupo.

5.- Formación de grupos de alumnos a través de la encuesta anual de inicio de curso.

Una vez hecha la campaña de información, se convoca a los inscritos a una reunión previa para una entrevista con el Departamento de Extraescolares y se aclaran dudas, se da información más precisa sobre sus tareas y se les da un plazo para hacer la inscripción definitiva una vez leída toda la documentación y sopesadas todas las ventajas y los inconvenientes de pertenecer al proyecto.

6.- Captación (Reclutamiento) de participantes a través de Tutorías.

Los alumnos que finalmente deciden continuar, se lo comunican al tutor y éste los emplaza a una siguiente reunión para organizar el curso de formación.

7.- Reunión de los alumnos con los coordinadores del Proyecto.

En esta reunión se comunica a los alumnos lo que se espera de ellos, se les recuerdan los cometidos mínimos de su actuación y se les proporciona

la documentación que habrán de leer y reflexionar antes de realizar el curso de formación.

B) FASE FORMATIVA (Octubre-Noviembre 2004):

Impartición del curso de adaptación para el grupo de alumnos mediadores.

El centro pone en marcha un curso de un mes para proporcionar a los estudiantes las nociones básicas y dotarles de las estrategias mínimas para empezar a trabajar como equipo de mediación en conflictos. Teniendo en cuenta que el grupo es voluntario, estas clases serán gratuitas para los alumnos. El centro contará con una persona experta en temas de Educación en Valores para el desarrollo e impartición del curso. Las sesiones se realizarán bien en el horario de los recreos o por las tardes.

C) FASE PRÁCTICA (Diciembre 2004, mayo 2005):

Inicio y Puesta en práctica del Servicio de mediación.

4.4.- APLICACIÓN.

DESARROLLO:

Se espera que el primer año sea de modo experimental y coordinado por los autores. Se trata de afianzar esta figura de intervención educativa estableciendo unos protocolos estables para años futuros. Será cometido del Departamento de Actividades Extraescolares velar por la continuidad y la vitalidad del proyecto.

SEGUIMIENTO:

El Departamento de Orientación aportará sus ideas para la mejora y actualización, a través de mecanismos de comunicación e interacción con el alumnado, profesorado y padres.

CONTROL:

Equipo directivo, y sobre todo, Jefatura de Estudios, actuarán como organismo de control. Se llevarán a cabo sesiones de orientación y asesoramiento por parte de una profesora de la Facultad de Educación participante en el proyecto y en el Grupo Comenius.

5.- EVALUACIÓN

La evaluación es una parte importantísima del proyecto y se integrará en cada actividad en forma de valoración conjunta. Nos interesa fomentar la autoevaluación y obtener un feed-back directo que permita flexibilizar y readaptar las actividades al contexto educativo concreto.

En este sentido presentaríamos el siguiente esquema evaluativo:

1.- Encuestas sobre el sentir general:

Desde una perspectiva cualitativa convendrá realizar encuestas semiestructuradas entre los diferentes sectores de la comunidad educativa para captar el grado de satisfacción y hacer un balance. Se trata de ver cuál es el sentir general de la comunidad educativa, la sensibilidad hacia los conflictos y episodios violentos que perciben y su disponibilidad e implicación en un proyecto de cambio.

El formato de esta encuesta intermedia para toda la comunidad escolar podría tener este aspecto:

- 1.- ¿Conoces la existencia de un grupo de alumnos mediadores?
SI NO
- 2.- ¿Has hecho uso de este servicio?
SI NO
- 3.- ¿Crees que ha merecido la pena?
MUCHO ALGO POCO NADA
- 4.- ¿Se lo recomendarías a tus compañeros?
SI NO
- 5.- ¿Qué crees que te ha aportado?
.....
- 6.- ¿Volverías a requerir su ayuda si tuvieras un nuevo problema?
SI NO
- 7.- ¿Sabes de otros compañeros que hayan usado este servicio?
SI NO
- 8.- En caso afirmativo, ¿cuántos?
- 8.- ¿Sabes los nombres de los compañeros que te han atendido?
.....
- 9.- ¿Crees que es algo útil para la escuela?
MUCHO ALGO POCO NADA
- 10.- ¿Formarías parte tú de este Grupo el curso próximo?
SI NO

2.- Evaluación Intermedia:

Se llevará a cabo una evaluación intermedia por el Grupo Comenius a base de entrevistas con algunos de los implicados; el Equipo Directivo evaluará esta actividad por medio también de preguntas directas y los Tutores obtendrán datos sobre la marcha del grupo a través de la observación directa en las horas de tutoría.

3.- Evaluación Final:

De este mismo modo, la Evaluación final será llevada a cabo por:

- El Grupo Comenius
- El Equipo Directivo
- Los Tutores (Depto. Orientación).

Estas evaluaciones serán presentadas por escrito al Departamento de Actividades Extraescolares para que con ayuda del Departamento de Educación y la Facultad de Educación, tomen las medidas correctoras necesarias y trasladen al Grupo de Alumnos Mediadores las conclusiones pertinentes

3.- Autoevaluación.

El propio grupo de Mediación se encargará de redactar sus informes de Autoevaluación. Se les pedirá como mínimo un informe intermedio y un informe final y se plantearán las propuestas de mejoras para cursos próximos que se incluirán en la memoria del Departamento de Actividades Extraescolares.

El informe final incluirá además de una evaluación cualitativa de lo acontecido durante el curso escolar, un resumen estadístico y un relato objetivo de los casos tratados.

6.- BIBLIOGRAFÍA

- Boqué Torremodell, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Casamayor, G. (coord.) et al. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Grao.
- Elexpuru, I.; Medrano Samaniego, C. et al. (2001.) *Desarrollo de los Valores en las Instituciones Educativas*. Bilbao: Mensajero.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. . El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Jonson, D. Y Jonson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- Judson, S.(ed). (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la no violencia*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Pace e dintorni (2000). *Educación en la No violencia*, Madrid: PPC.
- Rozenblum de Horowitz, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo del adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Trianes, M^a V. et al. (2001). *Aprender a ser Personas y a Convivir*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- GUIA PRAXIS.....