



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

AUTORÍA FRANCISCO VELASCO REY
TEMÁTICA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
ETAPA EI, EP, ESO...

Resumen

Este artículo se ha confeccionado partiendo de la experiencia más inmediata del aula, de la respuesta que ha dado el alumnado en la reflexión y puesta en práctica de la resolución de conflictos; y su ensayo como representación o dramatización de casos específicos que le han sido familiares por su conocimiento testimonial, o bien basándose en otros casos que han conocido indirectamente por el relato de la experiencia de sus compañeros. En resumen, lo que se ha pretendido es acercar y mostrar los conflictos, desde un punto de vista positivo; y no siempre ha sido fácil pues en alumnado de 2º de la ESO, hay reticencias en transformar su visión negativa.

Palabras clave

En las que se centra el artículo:

- ✓ Definición de Conflicto.
- ✓ Elementos básicos y consecuencias del conflicto.
- ✓ Elementos positivos y negativos del conflicto.
- ✓ Dramatización del conflicto.
- ✓ Técnicas comunicativas
- ✓ Estrategias para la gestión positiva del conflicto.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Empatía, entre otras más.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las peleas y desavenencias entre nuestros jóvenes no se producen únicamente entre algunos *desaprensivos chicos violentos*, también los *buenos la protagonizan*, o permiten actos de violencia y conflictos de resultados extremadamente negativos. ¡Nadie escapa a la realidad del conflicto y de la violencia, que a veces se vive en el aula; y a veces el silencio o miedo lo oculta!

Frente a los conflictos, algo tan común e importante en la vida de las personas y de las sociedades, no podemos ignorar ni prescindir de cuantos recursos disponemos. Es por ello que intervendremos con herramientas comunicativas.

Frecuentemente nos centramos mucho en el estudio del conflicto como problema, en lo que separan y dividen a las partes, anulando así todos aquellos aspectos de la relación que les conectaron positivamente en el pasado, en el presente o que lo puedan hacer en el futuro.

La disputa surge de la existencia de problemas y de la no aceptación y de la negación de los conflictos, la paz no se produce desde la ausencia de esfuerzos por vivir en armonía, se construye a través de la superación de los mismos. La paz también es aquella capacidad de las personas de encontrar solución a sus problemas sin perjudicar, la capacidad de convivir desde la diferencia, de colaborar desde la discrepancia y diversidad.

Los talleres de resolución de conflictos se empezaron a aplicar principalmente en los años ochenta en los Estados Unidos, divulgándose posteriormente a medio mundo con el fin de mejorar los principios fundamentales del diálogo para reducir los perjuicios de la conflictividad, como disciplina para una gestión positiva de los conflictos.

En el presente artículo, hemos pretendido sobre todo la reflexión y puesta en práctica de los siguientes objetivos:

- Favorecer la toma de conciencia y reflexión de los alumnos por sus comportamientos y actitudes ante el conflicto.
- Conocer y reflexionar sobre la naturaleza del conflicto y los elementos que lo componen.
- Facilitar herramientas y estrategias para la gestión positiva de las situaciones conflictivas, que vivencian cada día.
- Mejorar y controlar el comportamiento de los jóvenes escolares, respecto a su modo de actuar frente al conflicto.
- Detectar que parte de nuestro alumnado se niega a colaborar porque no quiere entrar en razones y no respeta las normas de convivencia (de los cuales daremos información a las Autoridades administrativas, derivando a la actuación de otros profesionales socioeducativos).

A continuación pasaremos a la pragmática de la visión positiva del conflicto, así pues la dinámica de grupo que emplearemos será el trabajo de un taller. De modo que el taller comienza con una reflexión acerca del concepto de conflicto y de las diversas formas en que nos acercamos a él, tomando



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

conciencia de nuestras actitudes frente al mismo, a través de la dramatización de una hipotética situación de conflicto.

Seguidamente nos centraremos en la visión que sobre el conflicto tienen los jóvenes, por su propia experiencia; y cómo dependiendo de nuestra actitud y ganas de afrontarlos, mejoramos la Resolución de conflictos y nos permite que puedan ser gestionados y, en su caso, transformados, de forma positiva, a través de la utilización de determinadas estrategias y herramientas socioemocionales y comunicativas.

Por tanto comenzamos con una breve introducción sobre la resolución de conflictos, es decir, realizamos primero la definición de conflicto, con una lluvia de ideas *en la que exponemos la visión semántica de la palabra "CONFLICTO" con acepciones o significados positivos, negativos y neutros.*

En segundo lugar, seleccionando las historias problemáticas, más interesantes que nos hayan contado, pasaremos a representarlas; del modo más natural posible, por su mayor cercanía a los conflictos planteados; por ello se hace voluntariamente y se prepara la puesta en escena de la **DRAMATIZACIÓN:**

- Explicación de la dinámica de rol.
- Creación de parejas y asignación de papeles o personajes.
- Lectura e interpretación del rol correspondiente.
- Explicación y aclaración de la expresión y caracterización, según sus personajes elegidos.
- Desarrollo propio y ejecución de la dramatización.

Puesta en común de las experiencias durante la representación:

- ✓ ¿Cómo ha ido?
- ✓ ¿Cuál ha sido el rol y la actitud de cada uno de los personajes de cada pareja ante el conflicto?
- ✓ ¿Cómo se inició la conversación?
- ✓ ¿Cómo concluyó?
- ✓ ¿Se alcanzó algún acuerdo?
- ✓ ¿Cómo reconocen sus actuaciones impulsivas y descontroladas?
- ✓ ¿Asumen la autogestión y autocontrol de las situaciones conflictivas?

→ *En la reflexión retomando los conceptos que han salido en la lluvia de ideas, pretendemos llegar a una definición común y completa de la naturaleza del conflicto; por tanto recogemos la siguiente:*

1.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Fenómeno dinámico y diferencias que surgen entre dos o más personas y en el cual existen percepciones, intereses y posiciones que caracterizan la visión diferente de cada una de las partes o personas implicadas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

Sin embargo, por negativo que parezca el conflicto (valorado por la presencia de violencia y de perjuicio psicoemocional o material entre las partes); la visión positiva del conflicto, mantiene que la paz es un arte y una ciencia y que, por lo tanto, existen herramientas y técnicas que pueden permitir, con la imprescindible participación de las partes, su gestión y transformación positivas.

→ *¿Qué elementos están presente en un conflicto? Partiendo de la Lluvia de ideas, los elementos o componentes básicos del conflicto más visibles se manifiestan y perciben con facilidad, mientras que muchos de sus componentes están ocultos o no son fácilmente visibles.*

- **PROTAGONISTAS:** son los sujetos directamente implicados en el conflicto.
- **PERCEPCIÓN:** la idea que tenemos del conflicto y de las personas implicadas en él, determinan en gran parte nuestro modo de afrontarlo e influye considerablemente en las emociones que se despiertan en su origen y evolución. Esta idea está influenciada por las experiencias previas, los valores, los prejuicios, los deseos, los intereses... Necesariamente, es subjetiva y limitada ya que no deja de ser una "visión" personal. Si ésta se centra en los aspectos más amenazantes de lo que sucede, se vivirá con angustia y temor; y asustará, pudiendo llevar al abandono, a la huida... Así pues resulta obvia la repercusión emocional y el modo en que se afronta.
- **POSICIONES:** corresponde a lo que cada uno reclama y exige en el conflicto; es el estado inicial, lo más inmediato. Sin embargo, sólo son una cubierta que oculta los intereses y las necesidades. Discutir desde las propias posiciones crea tensiones y pone en peligro las relaciones personales. Para poner al descubierto los intereses y las necesidades es útil preguntar para qué se quiere lo que se reclama.
- **INTERESES** (elementos materiales): representan los beneficios que queremos o pedimos y que expresamos a través de *posiciones e intereses*, como el poder económico y político, la propiedad... "exigimos que se desarmen,", "quiero la custodia de mi hijo" y "quiero que no se meta con mis amigos" entre otras más.
- **NECESIDADES** (elementos inmateriales): están vinculados a los intereses y no son negociables; no siempre se expresan con facilidad en una relación conflictiva, ni en un proceso comunicativo. Son elementos identificativos, psicoemocionales, ideológicos... ¿Se puede negociar, por ejemplo, la necesidad de vivir dignamente o elementos que definen la propia identidad individual o grupal, como la lengua, la cultura, la ideología?

Los acuerdos sobre aspectos materiales del conflicto serán siempre mucho más viables y duraderos si se construyen sobre una base sólida en la que han podido expresarse y tratarse aquellos aspectos más profundos e históricos de la relación conflictiva (las necesidades de cada parte).

- **EMOCIONES, SENTIMIENTOS:** nos informan del impacto que causa el conflicto en sus protagonistas. En una situación conflictiva es fundamental el manejo emocional, hará que éste se incremente o disminuya. Preguntar por la emoción, reconocerla, ponerle nombre, atenderla, permitirá el desahogo y hasta la transformación de la emoción en otra más propicia para el tratamiento no violento del conflicto.
- **PODER:** es uno de los aspectos más importantes del conflicto. Cuando se usa para ganar o imponerse sobre otros, los resultados suelen ser perjudiciales. Por el contrario, si lo utilizamos para trabajar con el otro, desde un poder *con*, no un poder *sobre o contra* el otro, favorece un proceso más



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

activo, participativo y creativo de transformación de los conflictos. Este manejo del poder reconoce la importancia de cada protagonista y de su derecho a defender sus intereses y necesidades.

• **VALORES:** son los principios de actuación y se nutren de la cultura y de la experiencia. Es importante señalar qué valores tienen las personas y reconocerlos.

→ *¿Cuáles son los elementos positivos y negativos de un conflicto?. Seguimos aplicando la Lluvia de ideas; así pues se suele reconocer los siguientes:*

1.2. ELEMENTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL CONFLICTO

• **Posibles elementos positivos:**

-Sirve para estimular el cambio, el crecimiento y el desarrollo personal o social.

-Plantea retos y fomenta la competitividad constructiva.

-Puede despertar la curiosidad y la creatividad, actuando como motor del pensamiento.

-Puede servir para profundizar o desarrollar relaciones, abordando temas fundamentales que, de otro modo, se habrían ignorado.

-Permite el tratamiento de temas en su complejidad y multidimensión, resolviendo divergencias perceptivas.

• **Posibles elementos negativos:**

-Puede generar un cambio violento, si no se gestiona positivamente.

-La incertidumbre puede provocar miedo o estrés, agravando la relación conflictiva.

-Puede paralizar o bloquear a personas que se sientan amenazados.

-Puede romper relaciones si su desarrollo no se gestiona positivamente.

-Si no se gestiona de forma positiva, puede generar un prejuicio interpersonal, creando divergencias perceptivas.

-La experiencia, la reflexión y la puesta en común nos manifiesta que el entendimiento entre profesorado y parte de su alumnado es pesimista, pues no ven una relación paritaria sino dominadora e impositiva de las normas del sistema educativo (que representan sus profesores).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

2. LA GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

2.1. TÉCNICAS COMUNICATIVAS PARA LA GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

- todas las técnicas comunicativas que vamos a señalar no se improvisan, no es algo que simplemente ocurra espontáneamente, requieren conocimiento y práctica hasta incorporarse a las situaciones cotidianas de comunicación.

→ *¿Qué podemos hacer para cambiar nuestras actitudes frente al conflicto?. Aplicamos la Lluvia de ideas*

1. La pregunta elitiva como una invitación a la comunicación positiva

El adjetivo “elitivo” proviene del verbo latín *elícere*, que significa evocar, servir de inspiración para que lo que se encuentra latente se exteriorice o se desarrolle.

La **pregunta elitiva** es una pregunta abierta, que da libertad de respuesta a sus receptores, invitándolos a expresar sus propios puntos de vista. Sirve para obtener información, pero sobre todo para que las personas en conflicto reflexionen acerca de aspectos importantes de la situación conflictiva y puedan realizar sus propias aportaciones al tratamiento y gestión del mismo, compartiendo la responsabilidad acerca de la relación o del conflicto con la persona cuestionada.

Ejemplo de pregunta elitiva:

MARTA: ¡Estoy harta de fregar siempre los platos y tirar la basura!

MARCOS: *¿Me puedes explicar por qué estás harta de hacerlo?*

Ejemplo de antítesis de pregunta elitiva:

MARTA: ¡Me niego a fregar siempre los platos y a tirar la basura!

MARCOS: *¿No crees que si fueras un poco más transigente sería más fácil solucionar el problema?*

A menudo, cuando se nos plantea un problema, nos afecte o no personalmente, procuramos dar recetas; proporcionar soluciones. No estamos educando a nuestro interlocutor, sino que le estamos invitando a un proceso a través del cual sea él o ella, si lo considera oportuno, a formular sus propias reflexiones y propuestas para la gestión y transformación positiva del conflicto.

2. DESARROLLAR LA EMPATÍA

Es la capacidad y la habilidad de ponerse en el lugar del otro. Permite comprender mutuamente y tener en cuenta el punto de vista de otros, los sentimientos, actitudes y motivaciones



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

personales; sin que por ello, tengamos que estar de acuerdo. Éste es uno de los sentimientos más importantes en la transformación del conflicto, pues ponernos en el lugar de la otra persona, supone acercarnos para desde ahí comprenderle; ya que no es suficiente entender al otro, hay que demostrarlo.

Para desarrollar la empatía, o facilitar su expresión puede recurrirse a:

- Conocimiento previo del otro, especialmente de sus emociones. (*Rol-playing*)
- Escuchar el sentimiento del otro, esto ayuda a darse cuenta del impacto que le ocasionan determinadas acciones.
- Lenguaje verbal y no verbal.

3. ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa se produce cuando existe la disposición para escuchar con atención, cuidado e interés lo que alguien expresa, sin juicio previo, sin interrupciones. Supone una actitud de aceptación del otro y de humanidad. Parte de la idea de que la comprensión se produce cuando hay empatía, cuando eres capaz de ponerte en el lugar de quien te habla y expresa su problemática.

Escuchar lo que hay detrás, de lo que aparece a simple vista, reconocerlo, reflejarlo, hacerlo explícito; es decir, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje; por ello se contribuye a que se rebaje la tensión y se aumenten las posibilidades de encuentro y comprensión. Pero una comunicación auténtica sólo se da cuando tiene lugar desde el respeto y la confianza.

Algunas técnicas de escucha activa son:

- Poner de manifiesto que se sigue y se comprende el discurso del otro.
- Mostrar interés.
- Evitar posibles interpretaciones erróneas, realizando intervenciones encaminadas a despejar ambigüedades, dudas o malentendidos; contribuyendo así a dejar claros los mensajes.
- Parafrasear, que es repetir más o menos lo mismo; captando las ideas más significativas del discurso y expresarlas con nuestras propias palabras.
- Aceptar las emociones del otro, sin juicio ni críticas, captando sus sentimientos; introduce racionalidad y hace que se “enfríe” el posible malestar.
- Escuchar la emoción que se esconde tras una expresión de enfado, de ira o rabia, y expresarse dejando de lado recriminaciones; mostrando qué produce esa emoción, qué lleva a sentirse así, pues ayudará a recuperar la calma y facilitará la expresión adecuada de los sentimientos y de su transformación.
- Guardar silencio, dejando a la otra persona el tiempo necesario para poderse expresar.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

4. EVITAR MENSAJE “YO”

Un mensaje “yo” es un modo de expresar las propias reacciones antes lo que otro hace, proporciona informaciones respecto al efecto que una persona produce en ti. *Ejemplo:* Yo me siento molesto cuando...

Un mensaje “tú” dice lo que encuentras mal en otra persona, tiende a echar la culpa a otro.

5. RESUMEN POSITIVADOR

Dada la intensidad y velocidad de la comunicación, así como la cantidad de información que puede llegar a generarse en el contexto de la conversación conflictiva, el interlocutor, para facilitar un diálogo claro, puede resumir lo que dijo la persona que habló con anterioridad, y después aportar su punto de vista.

6. ASERTIVIDAD: es la habilidad de expresar nuestros propios deseos, de un modo afable, sin rodeos para expresar lo que queremos sin perjudicar ni descalificar a los demás; negociando con éstos su cumplimiento.

2.2. ACTITUDES Y ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

La puesta en práctica de las herramientas comunicativas ayuda a reflexionar y a replantear las actitudes comunicativas que no favorecen la gestión positiva del conflicto:

1. CLARIFICACIÓN DE PERCEPCIONES Y MALENTENDIDOS. Y EXPOSICIÓN DE LAS DIVERGENCIAS PERCEPTIVAS

Las divergencias perceptivas son las esencias y causas de los conflictos.

Cuando nos hallamos en una dinámica conflictiva, la menor divergencia perceptiva puede convertirse en la gota que colma el vaso o en un elemento que agrava todavía más el conflicto.

En un contexto bilateral, la realización de preguntas elitivas por unas o ambas partes puede ayudar a desbloquear una conversación en la que los interlocutores se limitan a lanzarse mutuamente argumentos antagonistas.

Hay que distinguir entre la divergencia perceptiva *objetiva* y la *subjetiva*.

La primera constituye lo que coloquialmente entendemos por “malentendido” y cuanto menos comunicación exista, mayor es la posibilidad de que se creen o se vivan con mayor intensidad estos tipos de divergencias que, en una relación no conflictiva, quizás solucionaríamos en el curso de la conversación.

En el segundo tipo la divergencia está asentada en los aspectos de identidad que, a nivel individual o grupal, proporcionan visiones divergentes sobre un mismo objeto o situación. Los símbolos de identidad colectiva ofrecen innumerables ejemplos de ello.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

En el caso de una bandera lo que puede crear divergencias perceptivas no es su existencia material, sino el significado que pueda tener para distintas personas o grupos.

Ejemplo: la bandera estadounidense puede ser percibida como fuente de orgullo y símbolo de libertad, para un granjero de un estado norteamericano y, al contrario, como fuente de opresión para un grupo de activistas palestinos.

En este caso no hay nada que “resolver”, sino propiciar que las personas expongan, reconozcan y respeten sus distintas visiones para que ambas puedan coexistir pacíficamente.

2. PROYECCIÓN HACIA EL FUTURO, RECONOCIMIENTO Y APRENDIZAJE DEL PASADO

Los acontecimientos pasados irresueltos constituyen, con frecuencia, las causas fundamentales del conflicto presente. Si no se resuelven satisfactoriamente, pueden impedir avances en su gestión o producir resultados poco consolidados, pudiendo resurgir incluso cuando el conflicto ya se daba por aclarado.

Aunque el pasado no se puede cambiar, si podemos reconocerlo y tratar elementos como las posibles divergencias perceptivas o, en su caso, las distintas responsabilidades, con el fin de que este pasado no se convierta en una losa que nos impida resolver el presente y construir el futuro. Es cierto que no podemos cambiar lo que hicimos en el pasado, pero si podemos reflexionar, desde la experiencia del presente, sobre lo que hemos aprendido de dicho pasado y sobre lo que querríamos que sucediera en el futuro, tanto en relación a nuestros propios actos como respecto al comportamiento de otros miembros de la relación conflictiva.

3. ESTRATEGIA DE LOS CUATRO PASOS:

- Colocarse en actitud de escucha activa para poder captar bien lo que la otra persona piensa y siente;
- Comunicar a la otra persona que comprendes y aceptas sus sentimientos;
- Describir a la otra persona tus propios sentimientos con frases “yo” y evitando las frases “tu”;
- Establecer un proyecto de solución en el que nadie pierda.

3. CONCLUSIONES:

- ✓ A pesar de que podemos concebir de un modo positivo el conflicto y afrontarlo de la mejor manera posible, nuestra intervención pedagógica tiene un límite; pues existen situaciones de alumnos disruptivos e indisciplinados que no podemos controlar; ya que la experiencia nos muestra que en gran medida, el profesorado quiere enseñar lo mejor posible a su alumnado rebasando su ámbito profesional y actuando desde el ámbito humanitario; pero son los



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

estudiantes quienes deciden qué es lo mejor en cada caso, sobre todo en lo que concierne a la modificación de conductas inadecuadas, a la construcción de sus ideas y a la realización de sus propios actos, la mayoría de las veces bien desestructurados familiar y socialmente.

De modo que si la didáctica docente no presenta el contenido, que suponga interesante aprenderlo (los valores educativos) ni la forma es atractiva pues carece de entusiasmo adolescente; es decir, cuando no interesa por la responsabilidad que conlleva aceptar compromisos difíciles de asumir, por parte del alumnado; el esfuerzo, desgaste de energía, la agotadora pérdida de tiempo por parte del profesorado, es desalentador el ingente trabajo sin provecho alguno.

Así pues el profesorado va comprendiendo poco a poco, que no dispone de estrategias suficientes para el aprendizaje de ciertos alumnos que no quieren aprender; y lo que es peor, que son inalcanzables desde su ámbito profesional. Como decía **Claxton**, *podemos llevar al caballo a la fuente pero no podemos obligarle a beber; en la misma línea que anticiparon **Quevedo** en la academia del dómine de cabra del Buscón, por la imposibilidad de enseñar al que no se deja o no quiere aprender y **Antonio Machado** ratificaba en Juan de Mairena en la relación maestro-alumno.*

- ✓ El profesorado descubre que no es suficiente su preparación académica y didáctica, por mucha actualizada formación que reciba puntualmente; porque desbordan sus posibilidades profesionales, planteadas como retos ajenos a su preparación, los problemas de comportamiento, actitudes y relaciones de su alumnado, que derivan en problemas y conductas sociales, afectivas y psicoemocionales que con frecuencia ni siquiera podemos detectarlos con claridad. Es por todo ello, que se hace necesario plantear de una vez por todas, ¿cómo intervenir adecuadamente, para abordar los nuevos problemas que presenta la convivencia en las aulas de los centros educativos?. La respuesta ya se insinúa con los nuevos perfiles profesionales que recoge la última normativa de la Ley de educación de Andalucía (LEA) de 17 de diciembre de 2007. Además de psicólogos, pedagogos, trabajadores sociales, los educadores sociales que ya están trabajando en los equipos de orientación de las zonas más desfavorecidas pero aún en número insuficiente, pues sus funciones como agentes especializados se deberían requerir en cada centro educativo, para tratar cualquier problema derivado de la convivencia ya que su intervención en la educación social va encaminada hacia el desarrollo de destrezas sociales, habilidades comunicativas y de estimulación social; y de modificación de situaciones y conductas que ponen en riesgo el desarrollo físico, personal y social del sujeto; colaborando en la mejora del fracaso escolar, disminución del absentismo y mediación de conflictos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

4. BIBLIOGRAFÍA

- Boqué Torremorel, M.C. (2002). Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades, etapas primaria y secundaria. Barcelona: Octaedro.
- Boqué Torremorell, M. C. (2005). Tiempo de mediación: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires: Paidós.
- García Mediavilla, L. y De Codés Martínez González, M. (2003). Orientación educativa en la familia y en la escuela. Casos resueltos. Madrid: Dykinson.
- Martínez de Murguía, B. (1999). Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria. México: Paidós.
- Ortega, R y Colaboradores (1998): La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Sevilla. Consejería de educación y ciencia.
- Six, J.F.(1997). Dinámica de la mediación. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. C. (2002). Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Nancea.
- Torrego, J. C. y Moreno J. M. (2003). Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia. Madrid: Alianza Editorial.
- Vallés Arándiga, A. (1996). Las habilidades sociales en la escuela: una propuesta curricular. Madrid: EOS.
- Vaello Orts, J. (2003). Resolución de conflictos en el aula. Madrid: Santillana.

Autoría

- Nombre y Apellidos: FRANCISCO VELASCO REY
- Centro, localidad, provincia: IES VILLANUEVA DEL MAR, LA HERRADURA, GRANADA
- E-mail: fvelasco18@hotmail.com