



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

“IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR”

AUTORÍA M ^a DOLORES GARCÍA RUIZ
TEMÁTICA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR
ETAPA ESO

Resumen

Comienzo analizando el origen de la mediación escolar hasta llegar a la actualidad, para seguir con la definición de mediación escolar y sus fases. Cuáles son las habilidades que se deben tener para llevar a cabo un proceso de mediación.

Los tipos de mediación que existen así como las funciones que debe poseer un equipo de mediación.

Señalo una serie de actividades para formar a los posibles mediadores así como un ejemplo para diseñar una intervención de mediación

Palabras clave

Conflicto, premediación mediación, voluntariedad, consentimiento informado, imparcialidad-neutralidad, confiabilidad, mediación institucionalizada, espontánea, externa, llevada a cabo por iguales, comediación.

INTRODUCCION

El concepto de mediación se origina principalmente en Canadá y Estados Unidos en la década de los sesenta, sobre todo para abarcar el ámbito de la delincuencia juvenil y es promovido por los movimientos de paz y grupos religiosos por un lado y las corrientes de aprendizaje cooperativo provenientes de la psicología educativa por el otro.

El aumento de la violencia en las aulas lleva a trabajar directamente con el alumnado en la prevención de conflictos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

La mediación en conflictos se constituye como un proceso ordenado que se inicia por la pérdida de la capacidad que tienen las personas para negociar un conflicto en el cual se encuentran involucrados.

Debido a ello las partes se encuentran “encerradas” en sus posiciones y debido a la ayuda de un tercero, el cual no se debe implicar en la solución del conflicto, se crea un espacio de comunicación y de aprendizaje, para ambas partes.

Esta característica de aprendizaje, y por lo tanto de transformación de la persona, es una de las claves para incorporar esta estrategia al espacio educativo.

Un conflicto no es sólo el enfrentamiento más o menos llamativo o violento, sino cualquier situación de desacuerdo u oposición entre personas, por diferencias de todo tipo. En los conflictos tienen un papel fundamental las emociones y los sentimientos y por ello la resolución de los mismos debe tenerlos muy en cuenta para no destruir la relación personal entre las partes.

La mediación escolar es un método de resolución de conflictos aplicable a las situaciones en las que las partes han llegado a un punto en el que la comunicación entre ambas está bloqueada y, por lo tanto, no pueden intentar resolver las desavenencias a través de la negociación directa.

Otro de los problemas frecuentes que nos encontramos en los centros escolares en los últimos años es el de la convivencia escolar. Los programas de mediación escolar pueden ser una gran propuesta de intervención siempre que estos estén adecuadamente implantados.

En nuestro País comienza hablarse de mediación escolar a comienzos de los años noventa, concretamente el Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz fue uno de los pioneros, al comenzar con un primer programa en el año 1993. Sin embargo en Cataluña, y a pesar de que el campo en la actualidad se ha ampliado con otras orientaciones, el interés por la mediación tuvo su origen en la psicología del comportamiento, es decir la que se centra en los adolescentes y jóvenes que se consideran conflictivos, y, menos en la identificación de conflictos de intereses entre grupos o conflictos de relaciones entre individuos.

La mediación en el ámbito escolar es una realidad relativamente reciente entre nosotros pero con una gran importancia debido a su potencial educativo latente, pues la mediación, se puede decir que más que una técnica de resolución de conflictos, es un auténtico proceso educativo para los que intervienen en ella. La mediación constituye una oportunidad de desarrollo personal para quienes la llevan a cabo y una posibilidad de mejorar la convivencia en todo el centro escolar

Observamos cómo últimamente la mediación escolar ha evolucionado, implantándose en la mayoría de los centros programas de mediación.

Para que estos programas funcionen de forma eficaz es necesario un esfuerzo por parte del profesorado ya que si no fuese así podría convertirse en experiencias negativas.

La mediación en ámbito escolar no se puede separar de una creciente preocupación a cerca de los grandes cambios que se perciben en la escuela, entre estos cambios podemos considerar los



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

derivados del alargamiento de la escolaridad obligatoria y de las características socioculturales de los alumnos.

La mediación escolar aspira a introducir transformaciones en su resolución ya que esta se desarrolla desde la percepción del conflicto.

Podemos decir que hace tiempo algunos institutos empezaron a responder a las preocupaciones de los conflictos con diferentes programas y experiencias lo que ha hecho que haya ido adquiriendo un papel fundamental y prioritario la mediación como innovación educativa, ya que está en el ámbito escolar debe considerarse de forma general como una estrategia de resolución dialogada y colaborativa de conflictos.

En cuanto a su aplicación tiene un carácter de intervención educativa intencional, es decir que si todo proceso conlleva el aprendizaje de nuevos planteamientos de resolución de conflictos, en el ámbito escolar es doblemente educativa.

CONCEPTO DE MEDIACIÓN

Podemos definir la mediación como una forma de resolver conflictos entre dos ó más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial al que se le denomina **mediador**.

Los mediadores pueden ser profesores, alumnos, padres; estos no son árbitros ni jueces, tampoco imponen soluciones no deben opinar sobre quien tiene la verdad lo único que deben hacer es buscar satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y lograr que las partes lleguen a una solución en la que ninguno pierda o al menos que queden satisfechos.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con el incumplimiento de normas de convivencia, situaciones que parezcan injustas o desagraden, amistades que se deterioran, o cualquier otro tipo de problemas entre los miembros de la comunidad educativa.

Hay que tener presente que la mediación es voluntaria, confidencial y está basada en el diálogo.

Para Farré la mediación: “es un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del acuerdo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezcan la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes”.

Como su nombre indica la mediación escolar transcurre en el ámbito educativo y tienen tres niveles:

- Mediación entre iguales.
- Mediación entre docentes
- Mediación del equipo directivo



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

La primera se refiere a los alumnos, estos están capacitados e intervienen en el conflicto. La segunda es a la que se recurre si no se llega a una solución ya que nos podemos encontrar que el conflicto que surgió no era pertinente para ser tratado por la mediación entre iguales. La tercera es a la que se recurre bien porque las dos instancias anteriores no han llegado a la solución del conflicto.

Toda mediación tiene una serie de características entre las que nos encontramos:

- Voluntariedad es decir el derecho que tienen las partes a participar libremente del proceso para poder llegar a un acuerdo mediante la mediación. Es importante que conozcan que cualquiera de las partes puede retirarse de la mediación en cualquier momento.
- Consentimiento informado las partes deben conocer el proceso, estar informadas, cómo es el desarrollo y los compromisos que van a asumir.
- Imparcialidad- neutralidad la persona que lleve a cabo el proceso de mediación no puede tener ningún tipo de favoritismo hacia alguna de las partes y tampoco puede formar parte del conflicto ni directa e indirectamente.
- Confiabilidad hay que tener claro que la mediación es confidencial.
- Creación de un clima de confianza es necesario crear este clima entre el mediador y las partes.

FASES DEL PROCESO DE MEDIACION

La mediación debe seguir unas fases en las que se debe promover la comunicación y el entendimiento entre las personas que forman parte del conflicto. Ofrece alternativas a través del diálogo y evita que las relaciones interpersonales se pierdan así como la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

Premediación: es la fase previa a la mediación propiamente dicha, es donde aparecen las condiciones previas que facilitan el acceso a la mediación. Se caracteriza porque en ella se habla con las partes por separado, es decir se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional, se explica cual va a ser el proceso a seguir y se solicita el consentimiento para acudir a la mediación.

Mediación: esta fase a su vez tiene diferentes subfases:

- **Presentación y reglas de juego:** esta fase se basa sobre todo en crear confianza entre los mediadores u mediados, en ella también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

- Cuéntame: las personas que son mediadas cuentan su versión del conflicto. Se escucha a todas las partes.
- Esclarecer el problema: se trata de identificar los conflictos así como los puntos en los que se coincide y en los que se difiere, es decir de lo que se trata es de llegar a un punto en común sobre los temas que pensamos que deben ser solucionados,
- Proponer soluciones: esta fase se dedica a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las diferentes partes.
- Llegar a un acuerdo: debemos definir con claridad los acuerdos. Estos deben ser lo más equilibrados posibles. En esta fase también se debe dedicar un tiempo a llegar al consenso los procedimientos de revisión y seguimiento de los mismos.

Es importante destacar que enseñar a resolver conflictos en la educación se hace con la finalidad de ayudar a buscar salidas que sean satisfactorias., por eso los programas de mediación serán más efectivos cuanto más vivenciados sean asumidos por toda la comunidad educativa.

Podemos decir que no todos los conflictos pueden tratarse a través de la mediación, por eso debemos tener en cuenta que hay casos que no se pueden mediar y otros si como por ejemplo:

- Si las partes lo desean
- Cuando las partes no desean ir y en la normativa no se contempla la mediación
- Las relaciones y/o vinculo
- Cuando el caso ya fue mediado y no se cumplieron los acuerdos pactados.
- Si existe falta de confianza y credibilidad.

Resulta evidente que cuando las personas que han formado parte del conflicto no están formadas en determinadas habilidades que se consideran fundamentales tales como: escucha activa, asertividad, mensajes YO etc, debe ser labor de los mediadores intentar conseguir que durante el proceso vayan utilizando estas técnicas siempre en la medida de lo posible. Es así cuando adquiere una gran importancia la fase previa de **premediación**, ya que es donde las personas en conflicto tienen su primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que son las que constituyen la base de cualquier proceso de mediación como estrategia formativa y de transformación de las personas.

HABILIDADES IMPORTANTES PARA LLEVAR A CABO LA MEDIACIÓN

Entre las habilidades que debemos tener en cuenta a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación consideramos:

1. Escucha activa: las personas que lleven a cabo la mediación deben estar atentos a los que las personas están expresando, esforzarse por comprender y lo que ellos creen que sea más importantes para ellas. Entre las cualidades que puede tener esta escucha activa cabe señalar: mostrar interés, clarificar, reflejar, parafrasear, y resumir.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

2. Estructurar: la lleva a cabo el mediador para conducir la mediación. Se basa en que las intervenciones vayan encaminadas en mantener el orden y la dirección que debe llevar el proceso para que se alcancen los objetivos de cada una de las fases.
3. Ponerse en el lugar del otro: es un punto importante de la mediación a través de la cual se pretende promover entre las dos partes del conflicto que una parte está escuchando a la otra y que de lo que habla lo estamos entendiendo. Podemos hacer que la persona que está escuchando repita en voz alta lo que la otra persona nos ha contado.
4. Mensajes en primera persona: se debe propiciar en este proceso que la parte que habla lo haga en primera persona, comunicando de forma no agresiva lo que le afecta, los sentimientos que le produce y por qué le afecta de esa manera y expresando su necesidad o deseo personal.

ASPECTOS FAVORABLES PARA LLEVAR A CABO LA MEDIACIÓN E INCONVENIENTES

Es conveniente utilizar la mediación cuando el conflicto afecta también a otras personas, cuando las partes deben continuar con la relación, aunque prefieran distanciarse y sobre todo cuando hay voluntad de resolver el conflicto, deseo de llevarse bien y buena predisposición.

En cambio se sabe evitar cuando el conflicto tiene su origen en las siguientes conductas: en la violencia o acoso contra otras personas, cuando existen vejaciones y humillaciones sobre todo con las de índole racial, sexual, cuando ya se haya llevado a cabo el proceso de mediación con las mismas personas en diferentes ocasiones.

Según Mireia Uranga que fue una de las pioneras en el campo de la mediación en nuestro país la introducción de un programa de mediación escolar en el centro educativo con el fin de mejorar la convivencia escolar se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos:

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta
- Los conflictos tienen a disminuir y mejorar las habilidades sociales.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado sobre todo a la hora de enfrentarse a cualquier tipo de conflicto.
- En la mayoría de las ocasiones se produce una disminución en el número de expedientes disciplinarios.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

TIPOS DE MEDIACION ESCOLAR

- **Mediación espontánea:** se da cuando una persona percibe un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- **Mediación institucionalizada:** las personas que han tenido el conflicto de forma voluntaria recurren al Servicio de Mediación que tiene el centro escolar. Se intenta llegar a un acuerdo para solucionar el problema.
Este tipo de mediación requiere de personas que se hayan formado en el proceso y suele ser llevado a cabo por personas adultas que generalmente suelen ser padres, madres, profesores y personal no docente del centro educativo.
- **Mediación Externa:** si ocurre un problema en el centro y no hay personas que lo puedan solucionar se recurre a otra persona experta de fuera del centro para que pueda solucionarse.
- **Mediación llevada a cabo por iguales:** algunos alumnos del centro se han formado para llevar a cabo el proceso de mediación cuando surjan problemas o conflictos entre dos alumnos.
- **Comediación:** es la que contiene aspectos de la mediación institucionalizada, es decir son dos personas de diferentes colectivos las que llevan a cabo el proceso de mediación. Pueden ser un padre y un profesor, profesor y alumno.

EJEMPLO DE COMO DISEÑAR UNA INTERVENCION DE MEDIACION

Ya que la resolución de conflictos de forma pacífica es algo nuevo en los centros educativos, antes de proponer el diseño de intervención es necesario saber con qué apoyos se encuentra en los centros ya que la puesta en marcha de estos proyectos debe ser apoyados por un colectivo amplio, ya que si no contamos con el suficiente apoyo es casi imposible que funcione como esperamos.

Con este diseño lo que se pretende es crear una forma de trabajo para mejorar la convivencia escolar con el fin de aportar propuestas, procedimientos y valores.

Entre los objetivos que nos debemos plantear podemos citar:

- Favorecer la mejora de la convivencia escolar.
- Fomentar la colaboración y la búsqueda de soluciones cuando surge el conflicto entre iguales en el ámbito escolar.
- Evitar los casos de conflictos graves
- Hacer posible que sean los propios alumnos los que tomen las decisiones en la resolución de los conflictos y en los problemas de disciplina.
- Fomentar los valores de la ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación por mantener el buen clima escolar. Para que todo esto fuese posible debemos:
 - Crear un grupo de alumnos que sean mediadores en conflictos y que estos estén apoyados por los profesores y los agentes educativos que sean necesarios.
 - Dotarles de habilidades sociales y técnicas necesarias para llevar a cabo la mediación en conflictos escolares.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

- Se les debe enseñar diferentes formas de solucionar y prevenir los conflictos a través del dialogo.

Debemos tener presente que para llevar a cabo el proyecto de mediación en el centro escolar tenemos que contar con el interés del centro de tratar de forma diferente los conflictos y buscar soluciones nuevas a estos conflictos.

Es necesaria la implicación del equipo directivo en el proyecto, ya que para poder implementar este es necesario su apoyo. Debe facilitar los espacios, los tiempos para que las personas que van a formar parte de este proyecto se puedan reunir y tomar decisiones.

También debemos contar con el apoyo de los tutores, ya que estos deben asumir que la adecuada convivencia escolar debe basarse en la participación del alumnado en la participación del propio alumnado, en la mejora de las relaciones sociales, y del clima del aula y del centro.

Es importante señalar que los mediadores deben ayudar en todo el proceso a alcanzar un acuerdo que sea aceptable para ambas partes y deben tener en cuenta que:

- La mediación es un proceso informal, ya que no existen procedimientos que estén rigurosamente establecidos.
- La mediación es voluntaria, tanto para las partes como para los mediadores.
- Si se puede decir que es un proceso estructurado ya que tiene una secuencia o fases que son flexibles, también posee unas técnicas y recursos específicos.
- Los asuntos que se tratan cuando mediamos un conflicto son confidenciales, no pueden ser divulgados ni por las partes ni por los mediadores.
- Se confiere protagonismo a las partes, es decir el acuerdo a través el cual se resuelva el conflicto depende solamente de la voluntad de las partes.
- Las partes deben colaborar en la resolución del conflicto por lo que podemos decir que la mediación es cooperativa.

El programa de mediación debemos reconocerlo como un instrumento importante y de gran utilidad para la solución de los conflictos, este debe ser conocido por toda la comunidad educativa.

Sería conveniente llevar a cabo una buena difusión del programa de mediación que vamos a implementar como por ejemplo a qué personas va dirigido, las ventajas del mismo, cómo acceder a él, qué limitaciones y posibilidades tiene. Para ello podemos utilizar diferentes estrategias como por ejemplo: folletos, carteles informativos, difusión a través de los propios docentes, de los padres y madres de los propios alumnos que van a llevar a cabo el proceso de mediación, talleres de sensibilización dirigido a los propios docentes a los padres y a los alumnos...

También podrían participar en este proceso de difusión algunos alumnos que de forma voluntaria quieran ayudar, a los cuales posteriormente se les formaría y capacitaría para que fuesen mediadores.

PARA UNA BUENA MEDIACIÓN



NO culpables
SI admitir responsabilidades



NO sanción
SI solución al problema



NO gritos
SI diálogo



NO adultos
SI entre nosotros



EL MEDIADOR
ES UNA AYUDA



NADIE PIERDE
TODOS GANAMOS

PROGRAMA DE MEDIACIÓN

ACTIVIDADES PARA FORMAR ALUMNOS MEDIADORES

Escuchar problemas

Esta actividad se basa sobre todo en la comprensión de conflictos, para ello pediremos a los alumnos que se muevan libremente por el aula y cuando el profesor dé una palmada deben formar pareja con el compañero que tengan más cerca. Durante unos minutos deben explicarse el uno al otro un problema que les preocupe en ese momento.

Las reglas consisten en que tienen que escuchar bien al compañero, ya que posteriormente se volverán a formar parejas nuevas y entonces no le explicaremos nuestro problema sino el del compañero anterior.

Una vez realizado estos pasos, pasaremos a realizar las siguientes preguntas: ¿hay alguien que no tenga ningún problema?, ¿que os ha parecido el hecho de compartir problemas? ¿se parecen los problemas de los chicos y chicas de esta clase?, ¿en qué se parecen?.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

Adivinar el pensamiento

Esta actividad consiste en el clásico juego de hacer preguntas cerradas a las que sólo se contesta con un sí o un no. Trataremos de adivinar en quién estamos pensando (persona del grupo, animal, personaje de película...). Contamos el número de preguntas que realizamos hasta adivinar de quien se trataba. Volvemos a repetir la actividad pero en esta ocasión con preguntas abiertas a las que contestamos con una explicación.

A la conclusión que debemos llegar es si los alumnos diferencian entre preguntas abiertas y cerradas. ¿Cuáles son las que les aportan más información? Y cuáles de ellas nos ayudan a entender mejor la situación.

Acuerdo cooperativo

Les proponemos a los alumnos que piensen en un problema que tienen con algún compañero de clase y que desearían que se solucionase. Para ellos recordaremos entre todos las ideas que funcionan bien a la hora de trabajar con los conflictos y elaboraremos un esquema.

- Estamos de acuerdo para hablar del problema
- Hablamos y escuchamos por turnos.
- Explicamos lo que queremos cada uno y el por qué.
- Repetimos lo que quiere el compañero.
- Creamos opciones y las evaluamos en conjunto
- Nos pondremos de acuerdo sobre lo que vamos a hacer.

Pediremos a dos de los alumnos que se sitúen en el centro del aula y que se cuenten su problema para intentar arreglarlo, en todo este proceso les guiaremos para que los pasos que vayan dando sean los adecuados como por ejemplo: ¿Qué te ocurre?, ¿Qué es lo que quieres?, ¿tienes alguna idea?, ¿estáis de acuerdo los dos? ¿solucionamos las cosas?

Posteriormente la misma dinámica la pueden hacer otra pareja. Se trata de que los alumnos sean conscientes que dialogando y cooperando de forma efectiva los problemas se pueden arreglar.

FUNCIONES DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

Una vez que los alumnos se han formado para ser mediadores lo primero que deben hacer es elegir a un coordinador, este será el que reciba las solicitudes de mediación, organizar las actuaciones que van a llevar a cabo en el centro, organizar la formación si esta se cree que es necesaria para los componentes del equipo, informar la equipo directivo de las actuaciones llevadas a cabo, coordinarse con dirección y jefatura de estudios y custodiar y organizar la documentación que se vaya recopilando.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

En general podemos decir que las principales funciones del equipo de mediación son:

- Proponer propuestas de mejora al equipo directivo para mejorar la convivencia en el centro.
- Velar para que este clima sea el adecuado.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir.
- Organizar el funcionamiento del equipo de mediación.

Entre las actuaciones del equipo de mediación destacamos:

1. Mediación en conflictos a través de entrevistas individuales o mediaciones propiamente dichas e intervenciones grupales.
2. Prevenir los conflictos.
 - Coordinarse con los alumnos que sean ayudantes.
 - Coordinación junto con el Departamento de Orientación en las actividades de convivencia que se realizan a través del PAT.

Debemos tener en cuenta que no todos los conflictos que se producen en un centro escolar son adecuados para ser abordados a través de la mediación, ya que ésta está especialmente pensada para por ejemplo:

- Amistades que se han deteriorado.
- Disputas entre alumnos (insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, malas relaciones, quejas, malentendidos, motes molestos, etc.)
- Situaciones que desagraden o parezcan injustas, personas que te agobian o incordian.

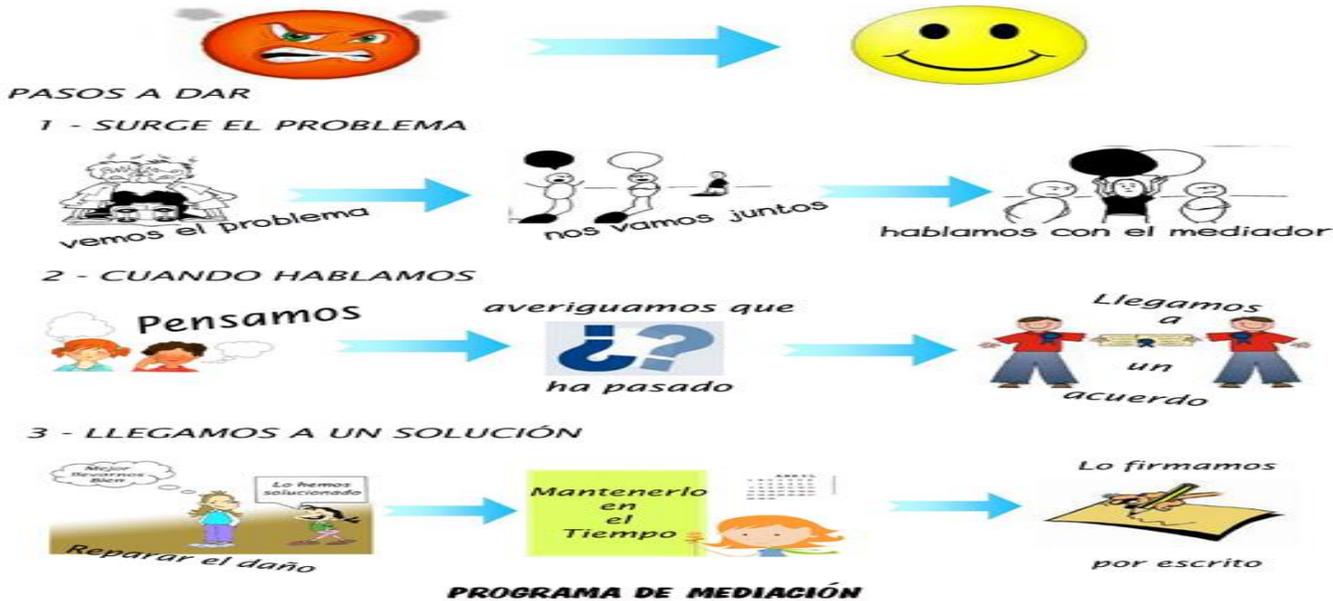
También es importante reseñar cual debe ser el perfil de los alumnos mediadores, entre las cualidades que deben tener destacamos las siguientes:

- Deben estar dispuestos y motivados para resolver conflictos y además es de gran importancia que sepan cómo resolverlas.
- Tienen que inspirar confianza, para que se les pueda contar los problemas personales.
- Debe saber y querer escuchar.
- Tienen que saber relacionarse con los demás.
- Deben liderar las actividades.
- Poseen criterios propios ante los problemas.
- Tienen que ser capaces de recibir críticas.

INNOVACIÓN
Y
EXPERIENCIAS
EDUCATIVAS

ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

MEDIACIÓN: Como pasar de un problema a una solución nosotros solos



BIBLIOGRAFIA

BOQUÉ TORREMORELL, C. **Cultura de Mediación y cambio social**: Ed: Gedisa, Barcelona 2003.

FARRE, SERGI. **Gestión de Conflictos: Taller de Mediación**. Ed: Ariel 1901

FERNANDEZ, I. **Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad**. Ed: Narcea. Madrid 1998

JARES, X. **Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia**. Ed: Popular, Madrid: 2001.

PUY MUÑOZ, F. **Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente**. Ed: Tecnos Madrid. 2007

TORREGO, J. C. (Coord.). **Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores**. Ed: Narcea, Madrid: 2000.

TORREGO, J. C. (Coord.). **Resolución de conflictos desde la acción tutorial**. Madrid: Consejería de Educación. 2002

VINYAMATA, E. **Aprender del conflicto: conflictología y educación**. Ed: Graó. Barcelona 2003.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 63 – JUNIO DE 2015

Autoría

- Nombre y Apellidos: M^a Dolores García Ruiz
- Centro, localidad, provincia: IES El OLIVO (Madrid)
- E-mail: