

CONVIVENCIA EN LA ESCUELA

[Nº_4 • Ene_07]

Herramientas de trabajo para el profesorado

■ Nº 1 • Octubre 2006

Modelo de convivencia democrática y comunitaria. Los 10 ámbitos de mejora.

✍ Florencio Luengo y Juan Manuel Moreno

■ Nº 2 • Noviembre 2006

RRI, elaboración de normas y consecuencias: Diagnóstico, Categorización y Priorización.

✍ Florencio Luengo y Paz Sánchez

■ Nº 3 • Diciembre 2006

La disrupción y la gestión del aula.

✍ Juan Carlos Torrego, e Isabel Fernández

■ Nº 4 • Enero 2007

Mediación en conflictos, y alumnado ayudante.

✍ Silvina Funes y Javier Moreno

■ Nº 5 • Febrero 2007

La conciliación y los acuerdos contractuales.

✍ Nina Santana y Jaime Mir

■ Nº 6 • Marzo 2007

Protocolización de los conflictos de aula y centro.

✍ Juan Carlos Torrego e Isabel Fernández

■ Nº 7 • Abril 2007

Protocolización de los conflictos familiares.

✍ Jose Antonio Luengo, y representación de CEAPA

■ Nº 8 • Mayo 2007

Protocolización de los conflictos sociales.

✍ Antonio Gamonal, María José Prieto

■ Nº 9 • Junio 2007

Otros conflictos y el entorno de los centros.

✍ Nina Santana y Paz Sánchez

Mediación en conflictos y alumnado ayudante

✍ **COORDINADORES:** Silvina Funes y Javier Moreno

1. La gestión de la convivencia escolar como función de la educación

Vivimos un momento de sensibilización social en torno a los fenómenos de violencia. Hace ya algunos años que estamos inmersos en este proceso social; los suficientes como para que cada vez con mayor fuerza emerjan modos de ejercer la violencia invisibles (o "invisibilizados") en otros tiempos.

Es cierto que vivimos esta situación como una crisis de pérdida de autoridad de los referentes sociales, pero no es menos cierto que es perfectamente plausible que esta crisis sea de crecimiento, de madurez y desarrollo sociales, como se explicaría desde una visión crítica.

La escuela no es ajena a esta situación social. No lo es en ninguna de sus manifestaciones: sensación de aumento de las conductas violentas, vivencias angustiosas de



pérdida de autoridad, percepción de impunidad ante el ejercicio de la violencia y ante el incumplimiento de normas, además de desorientación en la asunción de un marco de valores comunes que sirvan para la generación de soluciones.

Sin embargo, si es cierto que estamos ante una crisis de crecimiento, lo es también que estamos ante un vasto campo de oportunidades. Desde un punto de vista legal, la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de paz, evidencia la preocupación de las fuerzas políticas por hacer frente a esta problemática. Además hay propuestas y experiencias que se están generando en todos los niveles sociales: procesos de concertación social, de negociación, de mediación y de conciliación de intereses a veces enfrentados...

Todas ellas tienen que ver con el desarrollo de formas democráticas de entender y afrontar los conflictos y es el propio desarrollo de nuestra democracia el que las saca a la superficie.

Se está configurando un esfuerzo social organizado alrededor de la construcción de la convivencia, que nos permite ejercer el poder de decidir por nosotros mismos y de desarrollar un sentido de la responsabilidad y compromiso que tenemos con la sociedad de la que formamos parte.

Para algunos autores que reconocen a la escuela entre los agentes de transformación social, hoy estamos ante un hito refundacional de la escuela y su misión educativa. Responder a los cambios sociales que se están generando, acelerados y muy expansivos en nuestro entorno social y económico, es un reto al que la institución educativa no se puede sustraer: la postmo-



La mediación enseña una manera constructiva de abordar los conflictos

darle la espalda a la promoción de nuevos métodos de participación y convivencia.

Ya hemos visto que la construcción participativa de la convivencia resulta a la par generadora de principios y valores democráticos y prueba ejemplar de su desarrollo. Y la escuela, en el ejercicio de su función formadora de los ciudadanos del futuro, se está haciendo eco de ello instaurando mecanismos democráticos de gestión de los conflictos en los centros. **Los programas de mediación educativa, alumnos ayudantes y coordinadores o tutores de convivencia** son algunas de estas estrategias que posibilitan la mejora de la convivencia y nos permiten ir más allá de su uso como estrategias de manejo del conflicto y preparar a nuestros hijos e hijas para asumir los problemas interpersonales como algo inherente a las relaciones humanas, enseñándoles una manera constructiva de abordarlos (Gómez García, 2006).

Estamos ante un hito refundacional de la escuela y su misión

dernidad, la sociedad del conocimiento, las transformaciones en nuestros modos de convivir, están ahí y nos obligan a "reorientar la brújula educativa" (López Ruiz, 2005). Los miembros de los centros, por tanto, no pueden permanecer ajenos a esta tendencia sin el riesgo de quedar "desfasados" y

Parece claro el papel de estos procesos en la adquisición y desarrollo de competencias cívicas y de relación interpersonal, pero ¿podemos pensar en ellos como procesos relevantes con respecto al aprendizaje de otras competencias básicas del currículo? La respuesta es sí, sin duda. El aprendizaje es un proceso social, que necesita del concurso de nuestros semejantes y de la interacción con ellos; es, por tanto, también un proceso comunicativo (por el mero hecho de ser social), que requiere un papel activo por parte del profesorado y por parte del alumnado, tanto en sus interacciones con profesores/as como con sus compañeros/as (Cubero y Marco, 1997). Identificar y fomentar un tipo de organización social que facilite las relaciones interpersonales y las enriquezca puede facilitar los procesos de aprendizaje que se den en la comunidad educativa, siempre y cuando el modelo de currículo adoptado así lo permita (1).

(1) Para un análisis más profundo de los diferentes modelos curriculares y sus posibilidades de transformación socio-educativa ver López Ruiz, 2005.

La implantación de programas de mediación en la escuela

Existen tres áreas o dimensiones de toda organización en que se halla incrustada la estrategia de gestión de conflictos y son (Dana, 2001:155-159):

- 1) las **Competencias**, es decir la cualificación de los miembros de la comunidad educativa,
- 2) la **Estructura**, o sea el diseño formal del sistema en la organización y
- 3) la **Cultura**, entendida como las normas, los valores compartidos y las actividades que influyen en la conducta ante los conflictos (2).

En la primera, es indudable que las buenas intenciones no son suficiente. Hace falta la aplicación de técnicas adecuadas para llevar esas buenas intenciones a buen término (muchos profesores saben lo que quieren, pero no cómo lograrlo), por lo tanto, cuanto más formadas estén las personas (docentes y otros miembros de la comunidad educativa), más medios tendrán para afrontar los conflictos, lo que a su vez, generará más riqueza en los recursos y más coherencia en la actuación.

El nivel de la **Estructura** se refiere a la integración institucional de la actuación. Cuanto más institucionalizados estén los modelos de gestión de conflictos, más coherentes y más eficaces serán los programas que apliquemos. Es cierto que esto es difícil y lento de alcanzar; pero no por ello debemos olvidar que, por el contrario, cuanto más puntuales y aisladas sean nuestras actuaciones, producirán menos impacto, y por lo tanto, menores resultados.

Por último, en el nivel de la **Cultura**, hemos de ser conscientes de que en muchos casos no podemos elegir los hechos que nos tocan afrontar, pero sí podemos elegir el marco desde el que actuar, por lo tanto, el cambio de mentalidad o de actitud es fundamental. Por otro lado, cuanto más aceptado esté el modelo a nivel institucional más consistente será el marco de referencia, por lo tanto las actuaciones tendrán un mayor impacto.

Vemos cómo es necesario explicitar desde qué marco u orientación proponemos el abordaje de los conflictos.

A grandes rasgos, podemos diferenciar una **visión destructiva**:

- “Hay que **pagar** por lo que se ha hecho”: está preocupada por el **castigo**.
- El sentido de justicia está asociado a la **aplicación de la norma**.
- Promueve que ambas partes **no colaboren**.
- Busca el **“etiquetado” de las partes enfrentadas**: el bueno, el malo, el culpable, el inocente, el ganador, el perdedor...
- Está preocupada por el **pasado** y por la verdad.

Y una perspectiva **constructiva**:

- “Hay que ser responsable de las **consecuencias** de nuestros actos”: está preocupada por **reparar el daño**.
- El sentido de justicia está orientado a analizar causas y buscar formas de **mejorar**

las relaciones y de cambiar comportamientos y/o actitudes.

- Promueve que ambas partes **colaboren**. Estableciendo el problema que hay que resolver y delegando en las partes la responsabilidad para hacerlo.
- Busca que cada parte revise sus conductas y se neutraliza el conflicto: se define el problema en términos objetivos evitando criticar o planteándolo como que la culpa es del otro. Se buscan soluciones consensuadas, haciendo propuestas para mejorar la situación y la relación y para reparar el daño; se promueve, también, la empatía entre las partes, por lo tanto se tienen en cuenta los sentimientos. Se evita que haya un ganador y un perdedor.
- Está preocupada por el **futuro, por la honestidad y la responsabilidad**. Es para planificar y cambiar el futuro para lo que se actúa, no para juzgar el pasado.

Es en esta perspectiva donde adquieren su consistencia los programas de mediación, alumnos ayudantes y tutorías de convivencia.

Veamos la **mediación**. Se trata de una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de un tercero, el mediador. Los mediadores no son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Sin embargo, la experiencia de más de nueve años de tener en marcha equipos de mediación en varias comunidades españolas nos lleva a la conclusión de que la mediación es mucho más que una técnica para afrontar conflictos, y que esa filosofía, esa forma de afrontar conflictos, tiene repercusiones que van más allá del número

La mediación es más que una técnica para afrontar conflictos, es una forma de entender las relaciones personales

(2) López Yáñez, 2003 desarrolla una aproximación muy estimulante alrededor de las implantaciones mutuas entre organización y cultura en los centros educativos.

de mediaciones hechas, el porcentaje de acuerdos alcanzados y su consiguiente cumplimiento, ya que se evidencian cambios a niveles más sutiles pero no menos superficiales, puesto que la mediación hace que la institución:

- Apuesta por la persona, promoviendo el respeto (de la persona, sus necesidades, sus sentimientos, etc.; por uno mismo y por los demás) y la creatividad y el potencial de las personas para superar sus conflictos.
- Promueva el diálogo, la comprensión del sufrimiento que producen los conflictos y la colaboración para superarlos, buscando aprender de los momentos difíciles a la vez que se evita el recurso de la violencia.
- Busque soluciones beneficiosas para todos, orientadas a la reparación del daño y la mejora de la relación.

Y a nivel de la gestión de la convivencia en el centro, conduce a la:

- Revisión de los documentos y normativa de centro y a definir competencias en los distintos agentes de la comunidad educativa.
- Revisión de las prácticas y rutinas escolares y establecimiento de procedimientos adecuados.
- Expansión a todos los estamentos de la comunidad educativa, para coordinar actuaciones y hacerlas más coherentes.

Lo que se logra es que la sensación de conflictividad disminuya, pero no porque haya menos conflictos, sino porque hay más recursos para afrontarlos: porque las personas tienen preparado el "arsenal" psicológico y técnico para abordarlos adecuadamente. Normalmente, ante el estallido del conflicto nos invade el desconcierto, la impotencia, la sensación de caos, etc. Las personas entrenadas en este modelo saben que los nervios, el sentirse desbordados, no les conduce a nada y en lugar de ello emplean sus destrezas y ponen en marcha los recursos y acciones necesarias para el abordaje positivo del conflicto, se lleve a cabo o no una mediación.

Por eso es que la mediación va más allá de las mediaciones que se hagan: es una forma de afrontar conflictos, del tipo que sean; es una forma de entender las relaciones interpersonales y también una forma de entender la convivencia en sociedad.

Pero la mediación tiene algunos límites:

- Sólo se utiliza cuando hay un mínimo de dos partes enfrentadas y ambas la aceptan voluntariamente.
- Para algunos casos de malos tratos no es recomendable la mediación, principalmente aquellos en los que los maltratadores no manifiestan un arrepentimiento o empatía hacia la víctima.
- No puede utilizarse para el problema que más preocupa al profesorado: la disrupción.
- Los equipos de mediación a veces quedan un poco difusos en el centro y reconocer a los mediadores o acceder a la mediación no está muy claro para todos los miembros de la comunidad educativa.

Por todo ello, y como parte del aprendizaje y del rodaje que vamos adquiriendo a través de la práctica, para superar los límites del modelo aparecen otras figuras, que son:

Los alumnos ayudantes

Tienen una formación muy similar a la de los mediadores, pero sus funciones son más amplias:

- Los alumnos ayudantes son de grupo-aula, no de centro (esto no es indispensable, es recomendable).
- Intervienen en casos muy diversos, especialmente en aquellos en los que hay un solo protagonista, un compañero/a que tenga un problema personal, que sea nuevo en el centro, que no tenga amigos, etc.
- Sus funciones, además de resolver conflictos, pueden ser de prevención, acompañamiento, integración, facilitación, dinamización (de actividades de recreo, extra-escolares, etc.).
- No son figuras de ayuda al profesorado, sino entre-iguales; no son "agentes infiltrados del profesorado en el alumnado", están para hacer más eficaces las relaciones en el grupo y garantizar que ningún alumno o alumna quede marginado o desatendido.

Tutores o coordinadores de convivencia

También hay experiencias más recientes en Canarias (los tutores de convivencia) y en Castilla y León (coordinadores de convivencia) cuyo rol es como el *director de orquesta*, que debe buscar la armonía, intentando sacar lo mejor de cada miembro a partir de sus posibilidades.

Esta figura también supera -desde el mismo ideario de la mediación- algunos de sus límites, ya que el tutor de convivencia personaliza la intervención y la ordena, ya que organiza y coordina distintas actuaciones. A la vez, proporciona adaptabilidad a la intervención, por medio de múltiples estrategias y posibilidades. Entre ellas, y principalmente, la atención de casos individuales, en los cuales el tutor/coordinador de convivencia se constituye en un negociador entre la parte protagonista del conflicto (problemas de disrupción, incumplimiento de normas, etc.) y los intereses y necesidades del centro.

Evidentemente todas estas figuras y estrategias para la mejora de la convivencia conllevan muchas horas de formación, pero, para aquellos que no quieran postergar trabajar en esta dirección, además de la bibliografía sugerida, aportamos estos documentos de apoyo para orientar su actuación.



Qué hay que hacer para poner en marcha un programa de mediación, alumnos ayudantes o coordinadores/tutores de convivencia:

- Formarse en mejora de la convivencia, mediación, etc.
- Escoger la/s figura/s que se van a poner en marcha: mediación (profesorado, alumnado, familias, otros agentes de la comunidad educativa), alumnos ayudantes o tutores de convivencia (todas, algunas o sólo una de ellas).
- Difundir el modelo de intervención.
- Ponerlo en marcha.
- Formar un equipo de intervención.
- Crear una cultura de afrontamiento constructivo de conflictos y de colaboración.
- Consolidar y expandir ese modelo.
- Evaluar la convivencia en el centro.

FICHA 1: ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Cómo utilizar esta ficha:

La puede utilizar cualquier persona que tenga que analizar un conflicto, obtener los datos más importantes del mismo y orientar las actuaciones posteriores, así como tomar decisiones.

ALUMNO/A: GRUPO-CLASE:

FECHA: HORA:

PERSONA QUE INTERVIENE:

CÓMO LLEGA EL CASO:

1. Identificar el/los problema/s

- ¿Qué ha pasado? ¿cómo y cuándo ha pasado?
- ¿Quiénes están implicados?
- ¿Cómo te has sentido?
- ¿A quién/es ha afectado tu conducta?
- ¿Cómo crees que se han sentido?
- ¿Qué consecuencias ha provocado?

Datos del caso

2. Buscar soluciones

- ¿Qué quieres?
- ¿Para qué lo quieres?
- ¿Qué necesitas o qué te preocupa?
- ¿De qué otra manera podrías haber actuado para sentirte mejor tú y los demás?
- ¿Qué puedes hacer para resolver esta situación? ¿y para evitar que vuelva a pasar?
- ¿Qué es lo mejor que te puede pasar? ¿y lo peor?

3. Evaluar las distintas propuestas, sus posibles consecuencias y sus ventajas e inconvenientes

4. Escoger la mejor opción, la que sea capaz de cumplir y llevar a la práctica: tomar una decisión o llegar a un acuerdo

5. Planificar la puesta en marcha de la opción escogida, definiendo QUIÉN HACE, QUÉ, CÓMO Y CUÁNDO

FICHA 2: GUÍA PARA LA NEGOCIACIÓN

Cómo utilizar esta ficha: La puede utilizar cualquier persona que tenga que llegar a un acuerdo con otra, para ello se requiere firmeza y flexibilidad (imprescindible para mediadores, alumnos ayudantes, tutores o coordinadores de convivencia). Utilizar junto con la Ficha 1

Fases de la negociación	Qué hacer
0. Preparación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toma de contacto con la otra parte. Invitación a negociar. ■ Averiguar datos relevantes sobre la otra parte. ■ Documentarse. ■ Preparar el argumento, el escenario y la estrategia.
1. Presentación y apertura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presentarse las partes. Crear clima cordial. ■ Invitar al diálogo, a la honestidad y a la colaboración, etc. ■ Acordar sobre el procedimiento.
2. Concesiones mutuas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Explicitar metas y desacuerdos. ■ Hacer ofertas y contraofertas. ■ Escuchar activamente. ■ Aceptar las discrepancias sin que desemboquen en alejamiento. ■ Hacer que la otra parte modifique sus posiciones de partida. Rebajar tensiones. ■ Hablar de temas concretos: tener preparados argumentos seguros, persuasivos y contrastados para cuando necesitamos que la otra parte se abra, pero sin ofender ni humillar. ■ Los negociadores hablarán sobre lo que les gustaría lograr, pero nosotros tenemos que averiguar con qué se conformarían. ■ Establecer la "zona de intercambios". El acuerdo será lo que es posible conseguir.
3. Acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Decidir en qué punto se quieren detener las concesiones y en el que se da por satisfecho con lo conseguido. ■ En cuanto hay principio de acuerdo, empezar a hacer un borrador. ■ Hacer una lista detallada del acuerdo. ■ Anotar los puntos de explicación, aclaración, interpretación y comprensión. ■ Se puede hacer un acuerdo general y luego entrar en los detalles o hacer pequeños acuerdos parciales que luego constituirán el acuerdo definitivo. ■ Registrar un resumen de lo acordado. ■ Cerrar la negociación por escrito con la aprobación del acuerdo. ■ Hacer un cierre en positivo, un balance del proceso, nivel de satisfacción, etc. ■ No cerrar si no hay acuerdo.

FICHA 3: GUÍA DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PERSONALIZADA DEL ALUMNO AYUDANTE

Cómo utilizar esta ficha: Esta ficha proporciona una visión global de la intervención de los alumnos ayudantes. Cada fase tiene unas demandas distintas y un nivel de implicación diferente que deben tener claras para avanzar en el proceso hacia la autonomía. Para determinar el tipo de ayuda, se recomienda realizar el diagnóstico (Ficha1) y terminar preguntando, ¿cómo crees que podría ayudarte en tu problema?

Momento	Objetivos
Acercamiento	La persona implicada y el alumno ayudante se presentarán, se escuchará el caso. El alumno ayudante explicará sus funciones y juntos valorarán qué pueden hacer.
Acompañamiento	Si se decide que el ayudado quiere compañía, será el período en el que estén haciendo cosas juntos.
Profundización	Se trata de un acompañamiento con un mayor nivel de implicación; por ejemplo, un chico que no tiene amigos en el centro, estar con él sería acompañamiento , pero si además tiene que acompañarle por una zona que le da miedo porque cuando ha pasado allí le han agredido y el alumno ayudante le acompaña para que no se metan con él, es profundización , o ir a la casa del compañero, quedar para salir juntos, etc.
Seguimiento	Cuando el caso no hay que seguirlo tan de cerca y los ayudados pueden actuar de forma más autónoma; por ejemplo el alumno ayudante una vez a la semana se encuentra con el compañero ayudado.
Distanciamiento	Es el momento en el que ambas partes valoran que el ayudado ya no necesita la ayuda y elaboran un cierre positivo entre ambos.

FICHA 4: ESTRUCTURA BÁSICA DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Cómo utilizar esta ficha: para hacer una mediación, los mediadores tendrán que conocer las distintas fases de la misma y qué hacer en cada una de ellas. Se trataría entonces de un apoyo para guiar su actuación en esas distintas fases, sin saltarse ninguna y que asegure unos "mínimos" a lograr en cada una de ellas. Para realizar la mediación, también es recomendable utilizar la Ficha 1 de análisis del conflicto, así como tener en cuenta las pautas enunciadas en la Ficha 2 de guía para la negociación.

Pre-mediación

En la premediación se debe entrevistar a ambas partes por separado para determinar la viabilidad de la

mediación; para ello se hará, al igual que en la mediación, una presentación y reglas del juego y cuéntame. A partir de ahí se indagan las actitudes ante el conflicto, en cuanto a su disposición a cola-

borar o no y en función de ello se concierta la cita.

¿Qué hacer en cada una de las fases?

Pasos de la Mediación	1. Presentación y reglas del juego	2. Cuéntame...	3. Aclarar el problema	4. Proponer soluciones	5. Llegar a un acuerdo
Habilidades de comunicación		-Clarificar.	-Clarificar. -Parafrasear. -Reflejar.		
			-Promover empatía entre las partes. -Resumir. -Mensajes en primera persona. -Reencuadre.		
Habilidades de negociación			-Separar el problema de la persona. -Diferenciar posiciones de intereses y analizarlos.	- Alternativas, opciones: crear, elegir, evaluar, tomar decisiones y planificar su puesta en marcha.	- Propuestas.
Qué hacer	-Presentarse las partes y el mediador. -Explicar las normas de la mediación: es voluntaria, confidencial , se debe respetar , no agredir ni insultar, también respetar los turnos de palabra y además tienen que tener el deseo de resolver el conflicto, ya que el mediador no da soluciones y es imparcial.	-Permitir el desahogo de las partes: ¿qué te ha pasado? ¿cómo te sientes? ¿cómo te ha afectado todo esto? ¿por qué has actuado así?	-Analizar cada uno de los asuntos de la disputa desde ambos puntos de vista: ¿qué quieres/ pides/necesitas? ¿por qué? o ¿para qué?	-Promover que se hagan ofertas y concesiones mutuas: ¿qué pasa si no resuelves este conflicto? ¿qué puedes dar/ hacer para resolverlo? ¿cómo podríamos mejorar la relación? ¿se te ocurre una manera mejor de resolverlo? ¿qué podríamos hacer para que esto no vuelva a repetirse?	-Redactar el contrato con los acuerdos alcanzados. -Éste tiene que ser: justo, concreto, realista, evaluable y equilibrado. -Que contemple quién hará qué, cómo, cuándo y dónde. -Además deben establecerse las condiciones de seguimiento y evaluación del mismo. -Agradecer y felicitar.

Para profundizar en la aplicación de los modelos

- Fernández, I., Villaoslada, E. y Funes, S. (2002), **Conflicto en el centro escolar: el modelo de "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa**, Madrid: Catarata.
- Fernández, I. (coord.) (2001), **Guía para la convivencia en el aula**, Barcelona: CISS-Praxis.
- Torrego, J.C. (coord.) (2000), **Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores**, Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. (coord.) (2003), **Resolución de conflictos desde la acción tutorial**, Consejería de Educación, C. A. Madrid.
- Torrego, J.C. (coord.) (2006), **Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos**, Barcelona: Graó.
- Torrego, J.C., Funes, S. y Moreno, J. (2001), **La mediación de conflictos en centros educativos**, Madrid: UNED, (vídeo y guía didáctica).

Referencias Bibliográficas

- Aramburu-Zabala, L. (2005), **Habilidades de negociación**, Madrid: Pirámide.
- Cubero, M. y Marco, M. J. (1997), **Aprendizaje e interacción social**. En *Didáctica general de psicología de la educación*. Sevilla: ICE-Universidad de Sevilla.
- Dana, D. (2001), **Adiós a los conflictos**. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez García, M. E. (2006), **La mediación se abre hueco en nuestra sociedad**. Sevilla: Boletín informativo nº 35, Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.
- López Ruiz, J.I. (2005), **Construir el currículum global**. Archidona (Málaga): Ediciones Aljibe.
- López Yáñez, J. y otros (2003), **Dirección de centros educativos. Un enfoque basado en el análisis del sistema organizativo**. Madrid: Síntesis.
- Munné, M. y Mac-Cragh P. (2006), **Los diez principios de la cultura de mediación**. Barcelona: Graó.

Director: Pedro Badía. Redacción: Soledad Arribas, Paloma Artero, Rocío Felipe, José Ortigosa, María Veites
C/ Orense, 16, 28020 Madrid • Teléfono: 91 418 62 96 • Fax: 91 556 68 82 • <http://www.infoescuela.com> • escuela@praxis.es

Servicio de Atención al Cliente: C/ Collado Mediano, nº 9. 28230 Las Rozas (Madrid). Teléfono: 902 250 510. Fax: 902 250 515. educación@praxis.es

Edita: WOLTERS KLUWER ESPAÑA, S.A. <http://www.praxis.es>. Consejero Delegado: Salvador Fernández. Director General: Eduardo García. Directora de Publicaciones: Carmen Navarro. Directora de Marketing: Patricia Rubia. Director de Publicidad: Antonio Aguayo.

Maquetación: Mayte Martín. Impresión: Grefol, S.L. ISSN: 1886-9572. Depósito Legal: M-41106-2006.

Coordinadores Generales de Convivencia en la Escuela: Juan Manuel Moreno Olmedilla, Juan Carlos Torrego Seijo, Paz Sánchez Pérez, Nina Santana Dumpierre, Florencio Luengo Horcajo.

Proyecto Atlántida: Centro Profesorado. Avda. Ángel Guimera s/38204 San Cristobal de La laguna. Santa Cruz de Tenerife www.proyecto-atlantida.org

escuela no se identifica necesariamente con las opiniones y criterios expresados por sus colaboradores, ni devuelve ni mantiene correspondencia sobre originales no solicitados. Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin permiso previo del editor.

