

# “FORMACIÓN EN MEDIACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS SOCIALES Y CIUDADANAS”



María Isabel Viana Orta  
Servei d'Extensió Universitària  
Marzo, 2015

## Índice

Dossier de clase	3
Marco teórico	26
Referencias bibliográficas	27

**Creación de grupo: «¡Conozcámonos!»**

1	Le gusta el baloncesto	
2	Su padre o madre se llaman como los míos	
3	Le gustan las personas que ríen	
4	Ahora mismo está contento/a	
5	Practica algún deporte	
6	Calza el mismo número de zapatos que yo	
7	Estudia música o informática	
8	Celebra su cumpleaños el mismo mes que yo	
9	Le gustan los animales	
10	Ha viajado a Francia	
11	Nunca ve la televisión	
12	Le gusta mucho ir a la playa	
13	No tiene ordenador	
14	Tiene un gato o un perro en su casa	
15	Tiene los ojos del mismo color que los míos	
16	La semana pasada fue al cine	
17	Le gustan los helados	
18	Tiene un hermano o una hermana casados	
19	Ha viajado alguna vez en avión	
20	Colecciona alguna cosa	
21	Lleva unos calcetines de color rojo	
22	Va de vacaciones a la montaña	
23	Le gusta la fotografía	
24	Su plato preferido es la paella	
25	No le gusta nada dormir	
26	No tiene teléfono móvil	
27	Ha viajado a otro continente	
28	Toca un instrumento musical	
29.	Es un enamorado/a de la bicicleta	
30.	Le gusta patinar	

# Las respuestas a los conflictos

Guía de mediación escolar  
Boqué Torremorell, M<sup>a</sup> C.

## «El equipo de baloncesto femenino»

El equipo de baloncesto femenino del centro ha perdido dos partidos seguidos. Tú eres el entrenador y crees que los padres y las madres de las jugadoras no se preocupan de acompañarlas ni de recogerlas y por eso muchas semanas te has visto obligado a hacerlo tú mismo. Tú también tienes un hijo que practica deporte y no lo puedes acompañar ni verle jugar casi nunca. Hace quince días dijiste que tenías el coche averiado a fin de forzar a alguna de las familias a asumir su parte de responsabilidad. El resultado ha sido que sólo han comparecido cinco jugadoras en cada partido y, sin nadie en la reserva, parece claro que siempre perderán.

### ¿Qué haces?

1. Decides hablar con la presidenta de la Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) y le dices que, o bien arregla la situación, o se queda sin entrenador.
2. Decides hablar con los padres de las jugadoras y exponerles claramente la situación. Como mínimo, quieres que se sacrifiquen acompañando a las chicas uno de cada dos partidos; tú te seguirás ocupando de la otra mitad.
3. Consideras que no tiene ninguna importancia perder los partidos y que lo que cuenta es participar.
4. Decides hablar con las madres y padres de las jugadoras para averiguar el motivo de que no apoyen a sus hijas. Les explicas cómo te sientes y escuchas sus razones. Intentáis poneros de acuerdo entre todos.
5. No quieres dar problemas y decides seguir haciendo solo el transporte.

## «La fiesta»

Marta y tú vais a una fiesta en compañía de su «novio». Él es dos años mayor y no ha parado de beber alcohol y de comportarse groseramente con las chicas. Tú lo has pasado muy mal y sólo esperabas el momento de irte. Marta parece no darse cuenta de nada y está realmente encantada por el hecho de salir con ese chico. Como preveíais que la fiesta acabaría tarde, Marta te ha invitado a quedarte a dormir en su casa y, lógicamente, comentáis la fiesta. Quiere saber qué opinas de su novio.

### ¿Qué le dices?

1. Le dices lo que piensas sin ofenderla. Escuchas los motivos por los que a Marta le gusta ese chico. Vas con mucho cuidado al manifestar tu opinión.
2. Habláis las dos con bastante claridad y llegáis a la conclusión de que ni la una ni la otra véis objetivamente cómo es el chico y de que, seguramente, las dos tenéis parte de razón.
3. Le dices que tienes mucho sueño y que ya hablaréis en otro momento.
4. Intentas convencerla de cómo es en realidad el chico, ya que ella está demasiado enamorada de él y no se da cuenta.
5. Intentas manifestar tu opinión, pero cuando ves que Marta está muy segura de su novio piensas que, probablemente, tú estás equivocada.

## «Reunión del profesorado»

Hoy, en la reunión del claustro, se decidirá quién formará parte de cada comisión durante este curso. Tú y Rosario queréis encargáros de la biblioteca, pero como sois del mismo nivel, una de las dos tendrá que

participar en la revista de la escuela. Mientras que la tarea de la comisión de biblioteca es relativamente tranquila, la de hacer la revista comporta más tensión, ya que hay que perseguir a todo el mundo para que colabore, estar pendiente de que se entreguen los trabajos a tiempo, de distribuirla..., y, al final, todo son críticas. Rosario es la primera en quejarse. Tú ya hace tres años que te vienes ocupando de la revista y quieres variar. Lo has dejado bien claro en cuanto ha empezado el claustro: Rosario es una vaga que sólo se dedica a criticar el trabajo de los demás y por una vez no se morirá si se implica un poco. Ella se ha quedado anonadada y casi no ha sabido qué contestar, sólo ha dicho que hace lo que puede por la escuela y ha aceptado el encargo. Sin embargo, ahora te das cuenta de que no tienes razón y te sientes apenada por lo que ha pasado. Rosario ha dado pruebas de su compromiso con el centro en diversas ocasiones.

### ¿Qué haces?

1. Cuando se acaba la reunión dices que tienes mucha prisa y te vas a comer.
2. Te acercas a Rosario para decirle que tenías buena parte de razón y que estás segura de que lo pasará bien en la comisión de la revista escolar.
3. Hablas con Rosario y le sugieres que, aunque quizá sí sea verdad que colabora con la escuela, también lo es que nunca había participado en la revista; de este modo reconoces que ni tú ni ella teníais toda la razón.
4. Hablas con Rosario y admites que estabas completamente equivocada (aunque sabes que es cierto que ella nunca se ha encargado de la revista).
5. Te disculpas con Rosario por tu intervención en el claustro, ya que crees que podías haber dicho lo mismo pero de un modo más respetuoso. Te sabe muy mal haberla disgustado y le preguntas si quiere hablar del tema en otro momento.

### «El desayuno»

A principios de curso el maestro de tu hijo te manda aviso de que el pequeño no lleve desayuno a la escuela porque la hora del patio es para que los niños jueguen. Tú y tu marido empezáis a trabajar a las siete de la mañana y los abuelos son los que levantan a vuestro hijo y lo preparan para ir al parvulario. El pequeño es lento comiendo y por las mañanas nunca tiene demasiada hambre. Aunque ya tiene cinco años, los abuelos le dan de comer en la boca y tú no puedes criticarlos. ¡Bastante hacen encargándose de vestirlo y acompañarlo...! Pero ahora, para complacer al maestro, les has complicado la vida con el desayuno. Ayer por la noche, al hablar con tu hijo, te enteraste de que muchos días no sale al patio, sino que se queda en la clase para terminar la tarea. ¿No decía el maestro que jugar era tan importante?

### ¿Qué haces?

1. Cuando ves al maestro en la puerta de la escuela le pides una entrevista para hablar del tema. Estás dispuesta a escucharlo, pero también quieres explicar tu punto de vista.
2. En la misma puerta de la escuela le dices bien claramente al maestro que tu niño no tiene por qué desayunar en casa, especialmente si, de todos modos, lo castiga cada día sin patio.
3. Entras un momento en la clase intentando llegar a un acuerdo con el maestro para que, como mínimo, deje que tu hijo se beba un zumo y coma unas galletas. Por tu parte, aunque no te gusta nada que el niño no salga al patio, estarías dispuesta a aceptar que el maestro lo hiciera trabajar durante la hora del recreo.
4. Le comentas al maestro lo que te ha dicho tu hijo, y él te responde que siempre hay un alumno u otro que se queda a acabar las tareas durante la hora del patio y que eso es algo que no tiene demasiada importancia; de manera que lo dejas así.
5. No quieres llamar la atención yendo a hablar con el maestro y decides preocuparte por el trabajo de tu hijo y repasar con él un poco cada tarde.

«POSICIONES E INTERESES: ¿Qué te interesa?»

1. Juan: Los niños de la clase dicen que soy un mentiroso; ahora le diré al maestro que los castigue a todos sin salir al patio.  
¿Qué quiere Juan?  
¿Por qué?  
¿Qué necesita?
  
2. Mohammed: Quiero que mi madre me compre una pelota nueva y así seré el capitán del equipo.  
¿Qué quiere Mohammed?  
¿Por qué?  
¿Qué necesita?
  
3. Adriana: Me iré de casa porque mis padres no me quieren.  
¿Qué quiere Adriana?  
¿Por qué?  
¿Qué necesita?
  
4. Mónica: Ángel me pega si no le doy cromos. Como a mí ya no me quedan, le daré los de mi hermano pequeño.  
¿Qué quiere Mónica?  
¿Por qué?  
¿Qué necesita?
  
5. Paula: No quiero hacer los deberes porque voy a gimnasia rítmica y este sábado tengo posibilidades de ganar una medalla.  
¿Qué quiere Paula?  
¿Por qué?  
¿Qué necesita?

## EL ELEFANTE\*

He aquí que una vez había seis sabios que vivían en la misma ciudad. Los seis eran ciegos. Un buen día, un elefante llegó a la ciudad. Los seis sabios querían saber cómo era un elefante. De manera que, como eran ciegos, cada uno de ellos se acercó al elefante y empezó a palparlo.

El primero tocó la oreja grande y plana del elefante. Notó cómo se movía hacia delante y hacia atrás. “El elefante es como un abanico”, dijo.

El segundo tocó una de las patas del elefante. “El elefante es como un árbol”, dijo.

El tercero le tocó la cola. “Estáis muy equivocados: el elefante es como una cuerda”.

El cuarto le tocó la trompa. “Os equivocáis, el elefante es como una serpiente”, dijo.

El quinto le tocó los colmillos. “El elefante es como una lanza”, manifestó.

“¡No, no!”, gritó el sexto. “¡Parecéis tontos, el elefante es como una pared muy alta!” (había tocado al elefante por el costado).

“¡Abanico!”, “¡Árbol!”, “¡Cuerda!”, “¡Serpiente!”, “¡Lanza!”, “¡Pared!”... Y nunca se pusieron de acuerdo en cómo era un elefante.

---

\* Extraído de Boqué Torremorell, M.C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.

# RELATO DE UN ROBO\*

## *Mensaje:*

Por favor, escuchad atentamente porque tengo que ir derecho al hospital. Acabo de llamar a la policía desde la gasolinera de la esquina. Esperad aquí y contadles el robo. Estaba paseando por delante de la ferretería de tu calle, y un individuo salió corriendo fuera y casi se me echa encima. Llevaba una bolsa blanca y se veía que tenía una pistola en su mano izquierda. Vestía una chaqueta Levi's con las mangas quitadas y una camisa de tela escocesa verde y azul, y pantalones azules con un agujero en la rodilla derecha. Tenía las piernas delgadas y un gran estómago. Llevaba gafas de concha y unas zapatillas rojas. Era calvo y tenía bigote marrón, medía un metro ochenta, más o menos, probablemente tendría unos treinta años.

## *Instrucciones:*

Por cada repetición del relato, anotad cualquier cosa que la persona haya omitido, añadido, o cambiado del relato anterior.

Primer voluntario:

Segundo voluntario:

Tercer voluntario:

---

\* Extraído de ALZATE, R. (2000): Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria. Mensajero, Bilbao. II Tomos.

## TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA\*

<b>Técnicas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Mostrar interés</b>	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.	No estar en acuerdo ni en desacuerdo. “Utilizar palabras neutrales”.	“¿Puedes contarme más sobre esto?”
<b>Clarificar</b>	Aclarar lo dicho. O b t e n e r m á s información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido.	“¿Y tú qué hiciste en ese momento?”  “¿Desde cuándo estáis peleados?”
<b>Parafrasear</b>	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa.  Verificar el significado.	Repetir las ideas y hechos básicos.	“Entonces, para ti el problema es una tontería”.  “Entonces, lo que me estás diciendo es...”
<b>Reflejar</b>	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayuda a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	“Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase”. “Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo”.
<b>Resumir</b>	Revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.	Repetir los hechos y las ideas principales.	“Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea” “Has hablado de A y B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto”

\* Extraído de TORREGO, J.C. (2003): Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores. Narcea, Madrid.

## EL TRANSPLANTE DE CORAZÓN\*

Eres un cirujano de un gran hospital. Pertenece a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tenéis siete pacientes en espera urgente de un transplante de corazón. Ahora mismo sólo tenéis un donante. Todos los pacientes podrían recibir el corazón. ¿Qué paciente consideras que debería recibir el corazón? ¿Por qué? La comisión tiene que llegar a un acuerdo antes de 15 minutos.

### PACIENTES:

- Una famosa neurocirujana en la cima de su carrera de 31 años. No tiene hijos.
- Una niña de 12 años. Estudia música.
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos.
- Una chica joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos.
- Un sacerdote de 35 años.
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos.
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

---

\* Extraído de TORREGO, J.C. (2003): *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Narcea, Madrid.

## ESCUCHA ACTIVA, VALORES Y CONSENSO: ¿A QUIÉN SALVARÍAS?\*

Imaginad que nuestra ciudad está amenazada por una catástrofe natural. Se aproxima alguien y os pide una decisión inmediata. Hay un refugio subterráneo que sólo puede cobijar a seis personas. Hay doce que quieren entrar en él. Haz tu elección y quédate con seis.

- Un violinista de 40 años drogadicto.
- Un abogado de 25 años.
- La mujer de ese abogado, de 24 años, que acaba de salir del psiquiátrico. Ambos quieren estar juntos, sea dentro o fuera del refugio.
- Un sacerdote de 75 años.
- Una prostituta de 35 años.
- Un ateo de 20 años que ha cometido varios asesinatos.
- Una universitaria que tiene voto de castidad.
- Un físico de 28 años que sólo acepta entrar si puede llevar con él una pistola.
- Un orador fanático de 21 años.
- Una chica de 12 años con retraso mental.
- Un homosexual de 47 años.
- Una mujer de 32 años con dificultades psíquicas que sufre ataques epilépticos.

---

\* Extraído de *Programa de Educación Emocional para la Prevención de la Violencia* (2005). Editado por la Generalidad Valenciana

## MENSAJES-YO\*

Cuando estamos furiosos con otros, es fácil culparles de lo que ha ocurrido o acusarles de mala fe. Por ejemplo, María se entera de que su amiga Ana ha divulgado un secreto personal, se enfrenta a ella después del colegio:

*“¡Eres una amiga asquerosa. Siempre estás contando chismorreos. No puedes guardar nada para ti!”*

Aunque puede haber algo de verdad en las acusaciones de María, dirigirse a Ana de esta manera sólo sirve para hacer que se defienda. Es muy probable que Ana se oponga con sus propias acusaciones, y la discusión aumentará. Un “Mensaje-Tú” (llamado así porque acusa a la otra persona) es raramente efectivo para acercar a las personas para resolver el problema.

María puede ayudar de una forma más eficaz a su amiga a entender cómo se siente expresándole su preocupación en la forma de un “Mensaje-Yo”. En un “Mensaje-Yo” el que habla simplemente describe sus sentimientos sobre el comportamiento del otro y cómo ese comportamiento ha afectado al que habla. Por ejemplo, María podría decirle a Ana:

*“Me sentí realmente enfadada cuando oí que tú habías contado a otras personas que mis padres se están divorciando porque ahora no confío en que no digas a otros lo que yo te he contado”*

Mensajes-Yo y Mensajes-Tú tienen impactos muy diferentes en el oyente. En respuesta a un Mensaje-Tú, es probable que el oyente se sienta juzgado o culpado, y puede que intente, principalmente, defenderse del ataque. Como consecuencia el/ella no tiene la oportunidad de comprender la versión de la historia del que habla, mucho menos de pensar sobre lo que podría haber aprendido del problema.

Dado que un Mensaje-Yo se centra en lo que el hablante quiere, necesita o le preocupa, es menos probable que el oyente se sienta juzgado. De este modo, el/ella será más capaz de escuchar lo que está diciendo el que habla.

Un mensaje-Yo formal tiene tres partes. Estas empiezan:

“Cuándo .....” (Describir el comportamiento específico)

“Me siento.....” (Exponer los sentimientos)

“Porque.....” (Describir el efecto del comportamiento de la otra persona en ti)

Ejemplo:

*“Me siento frustrada cuando me pides prestados mis libros y no me los devuelves a tiempo, porque no puedo acabar mi trabajo”*

Mucha gente utiliza un cuarto paso opcional para exponer lo que quiere o necesita. Aunque esto a veces añadirá una claridad adicional, a menudo puede encerrar al hablante en un posición e inducir a la otra persona a defenderse.

En la práctica, la construcción de un Mensaje-Yo dependerá de la situación y del estilo de comunicación del hablante. Algo importante a recordar es que los Mensajes-Yo deben centrarse siempre en el hablante y deberían expresar sus sentimientos en lugar de culpabilizar al oyente.

---

\* Extraído de ALZATE, R. (2000): *Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria*, Tomo II. Ediciones Mensajero, Bilbao.

La verdadera prueba de éxito de los Mensajes-Yo está en el efecto que tienen en la comunicación entre las personas implicadas. Si el mensaje se emite en un tono positivo y constructivo, puede abrir la puerta a un intercambio productivo que llevará a un entendimiento mutuo.

1. Un compañero siempre se burla de un chico que lleva un aparato en los dientes. ¿Qué le dices?
2. Tienes la sensación de que tu mejor amiga te evita. No sabes si la has ofendido o molestado de alguna manera.
3. Una chica se ríe siempre de tu aspecto físico: pelo, ropa..., y piensas que ya se está pasando de la raya.
4. Un compañero te pide cada día los deberes para copiárselos. A ti no te importa dejárselos alguna que otra vez, pero ya se ha convertido en una costumbre, casi en un derecho adquirido.
5. Alguien ha utilizado tu rotulador negro sin permiso y después no lo ha tapado; o sea, que el rotulador se ha estropeado. A ti no te importa prestar las cosas, pero quieres que las traten con cuidado.
6. Una compañera te ha propuesto no ir a clase el miércoles por la mañana. Sus padres no están en casa y así podréis pasar un rato conectadas a Internet.

## TU ESTILO PERSONAL

Cada participante se imagina que está interesado por la persona que está hablando y que la quiere ayudar.

Cada participante escribe entre comillas la respuesta literal que daría a esa persona para ayudarla.

### Primera situación:

“Estoy harto del instituto. Cada día tienes que aprender más y más. No sirve para nada estudiar tanto. No sé si va a servir de algo seguir estudiando ni para qué quiero las clases. Cuando acabe no sé qué voy a hacer. Voy a dejar de estudiar y buscaré un trabajo cualquiera”.

Tú le dices:

### Segunda situación:

“Estoy disgustado con mi compañero de pupitre. A mí no me gusta la suciedad y a él le encanta pintar las mesas. Pinta nuestras mesas y luego nos castigan a los dos. Él nunca da la cara y a mí no me gusta acusarle delante de los profesores. Lo he hablado con él pero pasa de mí”

Tú le dices:

**TORREGO, J.C (coord.) (2003): *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.* Narcea, Madrid.**

## “LAS DOCE TÍPICAS”

Tipo	Explicación	Ejemplo
<b>Mandar, dirigir</b>	Decir al otro lo que debe hacer	“Tienes que...” “Debes...”
<b>Amenazar</b>	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	“Como no hagas esto, entonces...” “Mejor haces esto, de lo contrario...”
<b>Sermonear</b>	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	“Los chicos no lloran” “Debes ser responsable”
<b>Dar lecciones</b>	Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro	“Los chicos de ahora estais muy mimados, en mi época esto no pasaba”
<b>Aconsejar</b>	Decir al otro qué es lo mejor para él o ella	“Deja el instituto” “No dejes el instituto” “Lo mejor que puedes hacer es...”
<b>Consolar, animar</b>	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	“Ya te pasará” “No te preocupes”
<b>Aprobar</b>	Dar la razón al otro	“Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es...”
<b>Desaprobar</b>	Quitar la razón al otro	“Lo que estás diciendo es una tontería”
<b>Insultar</b>	Despreciar al otro por lo que dice o hace	“Eso te pasa por tonto”
<b>Interpretar</b>	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	“En el fondo quieres llamar la atención”
<b>Interrogar</b>	Sacar información al otro	“¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué...?”
<b>Ironizar</b>	Reírse del otro	“Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna”

## IDEAS PREVIAS SOBRE LA MEDIACIÓN

1. ¿Qué diferencias existen entre la actuación de un mediador, un árbitro y un juez en el proceso de resolución de una disputa o conflicto?	
2. ¿En qué consiste la mediación?	
3. ¿Cuál es la diferencia entre mediación formal e informal? Pon un ejemplo aclaratorio de cada una de ellas.	
4. ¿Qué ventajas e inconvenientes creéis que puede tener la implantación de este procedimiento de resolución de conflictos?	
VENTAJAS	INCONVENIENTES

# EL DADO\*

## Descripción

Confeccionamos un dado grande de cartulina y en cada cara escribimos un tema de conversación (ver dado). Por ejemplo:

- Tengo un hobby
- Si me tocara la lotería
- Un día haré un viaje a
- Me gustaría que los científicos descubriesen
- Para mí un banquete es
- Lo que me gusta y no me gusta de mi centro es

En grupos de cuatro tiraremos el dado por turnos y hablaremos durante un minuto sobre el tema que nos ha tocado.

## Valoración

¿Qué os parece la actividad? ¿La habéis encontrado divertida?  
¿Interesante? ¿Aburrida?

## Conclusiones

Comunicarse con los compañeros y compañeras de clase es una actividad que ayuda a crear vínculos y a que todo el grupo funcione mejor.

---

\* Extraído de BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.

# PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS: “ADIVINAR EL PENSAMIENTO”\*

## Descripción

Iniciamos la actividad con el clásico juego de hacer preguntas cerradas a las que sólo se responde con un sí o con un no. Se trata de adivinar en quién estamos pensando (persona de la clase, estrella de cine, alguien del centro, personajes famosos, animales, películas, cantantes...).

- Anotamos el número de preguntas que tenemos que hacer en cada ronda para adivinar el personaje.
- En grupos de cinco repetimos la actividad dejando bien claro que alguien ha de apuntar el número de preguntas cerradas que hemos necesitado cada vez.
- De nuevo con todo el grupo, continuamos la actividad introduciendo una variación: ahora las preguntas serán abiertas.
- Practicamos todos juntos un par de veces, haciendo, como antes, el recuento de las preguntas que se han necesitado para adivinar el personaje.
- A continuación los grupos hacen lo mismo.

## Valoración

¿Habéis sabido distinguir con claridad las preguntas abiertas y las cerradas?  
¿Cuál es el resultado (media) del recuento de las preguntas cerradas? ¿Y de las abiertas? ¿Cuáles nos aportan más información?

## Conclusiones

Las preguntas abiertas contribuyen a ampliar la información y a comprender mejor a las otras personas. En un conflicto, las preguntas abiertas ayudan a aclarar la situación y a deshacer malentendidos.

---

\* Extraído de BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.

# TE ESCUCHO\*

## Descripción

Recogemos y anotamos en la pizarra una lista de actitudes inhibitoras y potenciadoras de la comunicación que propongan los chicos y chicas.

- Sentados por parejas, cara a cara, uno habla y el otro escucha siguiendo unas pautas determinadas e intercambiando los roles de emisor y receptor en cada ronda.

- Las pautas consistirán en un tema de conversación que diremos en voz alta y en una actitud de escucha que mostraremos escrita en un cartel. Sólo mirarán el cartel los que hacen de oyentes, mientras que los emisores desconocerán su contenido.

## Valoración

En cada ronda, los emisores comentarán cómo se han sentido e intentarán identificar la actitud mantenida por el compañero o compañera receptor del mensaje.

Al final de la actividad abriremos un turno general de palabras. ¿Os identificáis con alguna de estas actitudes de escucha? ¿Conocéis a alguien que la utilice con frecuencia? ¿Os habéis fijado en las actitudes de escucha que aparecen en los programas de televisión? ¿Qué consecuencias creéis que podría acarrear cada actitud?

## Conclusiones

Comunicarse efectivamente requiere, en primer lugar, una actitud de respeto hacia la otra persona, a la que valoramos y reconocemos.

## Material

Hay que tener escritas en letras bien grandes y en hojas independientes las siguientes consignas: criticar, ignorar, contradecir, aconsejar, quitar importancia, mostrar empatía y escucha activa.

---

\* Extraído de BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.

# UN MUNDO FANTÁSTICO\*

## **Descripción**

Comentamos la siguiente noticia de prensa (inventada):

### **«Un mundo fantástico»**

Los últimos estudios científicos confirman la existencia de un mundo fantástico recientemente descubierto en el corazón de África. Por cuestiones de seguridad y de protección de la fauna que habita en la zona, se mantiene en secreto la ubicación exacta de este paraíso. Fuentes fidedignas aseguran que se trata de una verdadera «revolución de las especies», y que las principales características de los cocopájaros, jiraguilas, hipogatos, orangupatos y monofantes saldrán próximamente a la luz pública. Según las primeras filtraciones, parece ser que uno de los principales rasgos diferenciales de cada grupo es su estilo de comunicación.

- Formaremos cinco grupos y, por escrito, les facilitaremos las características de una de las especies recientemente descubiertas.
- Los componentes de cada grupo son miembros de una expedición de biólogos destacada en la zona para estudiar en profundidad una especie determinada.
- Su misión consiste en:
  - Dibujar un croquis del animal y describir su aspecto general.
  - Explicar algunas de sus costumbres: alimentación, hábitat, etc.
  - Valorar los aspectos positivos y negativos de su estilo de comunicación.
  - Sus conocimientos son muy valiosos para la humanidad y, de entrada, los mantendrán en secreto hasta que no se adopten las correspondientes medidas de protección de la zona.

### **Los cocopájaros**

Los cocopájaros hablan en un tono muy bajo y se ofenden mucho si se les hace repetir lo que dicen. Para que se les pueda oír bien se acercan mucho a quien les escucha.

\* Extraído de BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.

### **Las jiraguilas**

Las jiraguilas sólo se pueden comunicar si antes se frotan tres veces espalda contra espalda.

### **Los hipogatos**

Los hipogatos sólo hablan con seres del sexo opuesto. Si quieren alguna cosa de alguien de su mismo sexo, han de buscar a algún hipogato del otro sexo para que les haga de mensajero/a. Cuando alguien del propio sexo intenta hablar con ellos van a buscar un/a intérprete.

### **Los orangupatos**

Los orangupatos sólo pueden hablar mirando directamente a los ojos. Si el otro desvía la mirada han de dejar de hablar hasta que recuperan el contacto ocular.

### **Los monofantes**

Los monofantes gesticulan sin parar para explicar mejor lo que dicen. Como necesitan mucho espacio, se separan mucho unos de otros.

Pasado un tiempo prudencial, se imparten nuevas instrucciones: cada grupo de científicos hará una demostración práctica – es decir, poniéndose en la piel del animal que han estudiado- de cómo son las relaciones en la zona.

Con este objetivo empezarán a comunicarse unos con otros para discutir temas como: la presencia de los científicos, la llegada del invierno, el problema de los alimentos, etc.

Se inicia la actividad (a la que dedicaremos un período de tiempo relativamente corto), ya que lo que nos interesa es sacarle el mayor partido posible al debate posterior.

## **Valoración**

¿Qué ha pasado? ¿Cómo definirías las relaciones en el mundo fantástico? ¿Creéis que las personas tenemos diferentes estilos de comunicación? ¿Conocéis algunos ejemplos de ello? ¿De qué depende el estilo? ¿Unos estilos son mejores que otros? ¿Cuál preferís? ¿Coincide con vuestra propia cultura? ¿Qué aportan los diferentes conflictos? ¿Son fuente de conflictos? ¿En qué sentido? ¿Son fuente de riqueza? ¿En qué sentido?

## **Conclusiones**

Cada cultura tiene una manera propia de interpretar el mundo y las relaciones entre las personas. Cada cultura aporta rasgos característicos a la manera de comunicarse: los elementos verbales, orales y visuales cambian. Mantener una actitud abierta para conocer las distintas maneras de pensar y de comunicarse es enriquecedor. Mantener una actitud cerrada ante las diferencias puede ser fuente de conflictos.

## RELATO DE LOS DOS CEREBROS\*

### ¿DE DÓNDE PROVIENEN LAS EMOCIONES?

¿Piensas que sólo tienes un cerebro? En un sentido es así porque todas las partes de tu cerebro están conectadas y trabajan juntas, pero en otro sentido tienes dos, porque las partes del cerebro se desarrollaron en diferentes tiempos, tienen diferentes funciones y, además, algunas veces pueden actuar independientemente.

La primera parte de tu cerebro se llama **sistema límbico** y es muy viejo. Los humanos primero desarrollamos esta parte del cerebro. Nos sirvió de manera adecuada durante largo tiempo y todavía nos es muy útil para salvarnos la vida. Gobierna nuestras emociones y tiene una habilidad especial para analizar una situación rápidamente y por consiguiente producir respuestas en una fracción de segundo. De este modo, si estás caminando por la calle y oyes un ruido estruendoso que suena como una explosión, tu sistema límbico emprenderá los siguientes pasos en una fracción de segundo:

1. Revisará la información almacenada en los bancos de tu memoria cerebral para comprobar si el ruido concuerda de alguna manera con experiencias que has tenido en el pasado, especialmente las peligrosas.
2. Encontrará una concordancia, incluso si no es una concordancia perfecta. Por ejemplo, es probable que hayas visto muchas películas en la televisión, en las cuales esta clase de ruido se produce por una explosión y en las cuales la gente ha sido herida o muerta.
3. A base de emparejar concordancias como ésta, tu sistema límbico percibe el peligro. Entonces sugiere una o dos respuestas – quedarse y luchar o emprender la huída para ponerse a salvo-. En este caso, preferentemente serás impulsado a correr para resguardarte. A esta clase de respuestas las llamamos a menudo “reacciones instintivas”.

La otra parte de tu cerebro se llama **neo-cortex**. “Neo” significa nuevo. Se denomina así porque se desarrolló más tarde, creciendo alrededor del sistema límbico. Los **lóbulos pre-frontales** del neo-cortex te ayudan a pensar las cosas lógicamente, a razonar. Estas dos partes del cerebro normalmente trabajan juntas. Los lóbulos pre-frontales analizan cuidadosamente la información que reciben del sistema límbico y, después de considerar algunas opciones, los “dos cerebros” deciden juntos el mejor plan de acción.

Pensar cosas a fondo requiere un poco más de tiempo y no siempre puedes contar con ese lujo, especialmente si el sistema límbico piensa que tu seguridad se ve amenazada. Entonces se puede ver abrumado por fuertes emociones tales como la furia, el susto o la depresión y tomar decisiones en una fracción de segundo sobre lo que tú deberías hacer. He aquí como trabaja: Caminas por el

---

\* Extraído de ALZATE, R. (2000): *Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria*. Mensajero, Bilbao. II Tomos. (pág.118 a 124, Tomo I)

vestíbulo de la escuela y tropiezas con la pierna de alguien. Te caes y oyes a alguien que se ríe. El sistema límbico escanea la situación y sugiere una interpretación instantánea -preferentemente que alguien te acaba de atacar y puede que lo vuelva a hacer-. Ahora, la furia y el miedo abruman tu sistema límbico. Bloquea el consejo que proviene de los lóbulos pre-frontales. No hay tiempo. Te impulsa a luchar y ocurre la indignación. Te levantas del suelo tambaleándote, sin hacer preguntas. Más tarde cuando tu cerebro se ha calmado un poco, te das cuenta de que la persona, a la cual has pegado, se ha tropezado contigo accidentalmente y que no es la que se ha reído. Tú no estabas realmente en peligro, pero el daño está hecho.

<b>FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN</b>		
<b>FASES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR</b>
<p><b>1. PREMEDIACIÓN</b></p> <p>Fase previa a la mediación propiamente dicha</p>	<p><b>Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones.</li> <li>- Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto).</li> <li>- Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.</li> </ul> <p><b>Determinar si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mediación es apropiada para el caso.</li> <li>- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc.</li> <li>- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</li> <li>- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</li> <li>- La elección por las partes de los mediadores es la adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo).</li> </ul> <p>Es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, parafraseo, etc.</p>
<p><b>2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO</b></p> <p>Quiénes somos Cómo va a ser el proceso</p>	<p><b>Crear confianza en el proceso</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones personales.</li> <li>- Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, Expectativas, Papel de los mediadores.</li> <li>- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.</li> <li>- Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Fumar o no. Postura corporal. Etc.</li> </ul> <p><b>Tener previsto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</li> </ul>
<p><b>3. CUÉNTAME</b></p> <p>Qué ha pasado</p>	<p><b>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos Poder desahogarse y sentirse escuchados</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.</li> <li>- Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.</li> <li>- Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.</li> <li>- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.</li> <li>- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de : mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.</li> <li>- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.</li> <li>- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.</li> <li>- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como la relación entre partes.</li> <li>- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</li> </ul>

<p><b>4. ACLARAR EL PROBLEMA</b></p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.</li> <li>- Conseguir una versión consensuada del conflicto.</li> <li>- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.</li> <li>- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés.</li> <li>- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</li> </ul>
<p><b>5. PROPONER SOLUCIONES</b></p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas).</li> <li>- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.</li> <li>- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.</li> <li>- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.</li> <li>- Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</li> </ul>
<p><b>6. LLEGAR A UN ACUERDO</b></p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.</li> <li>- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equilibrado; Realista-Posible; Específico y concreto; Claro y simple; Aceptable por las partes; Evaluable.</li> <li>▪ Que mantenga expectativas de mejora de la relación.</li> <li>▪ Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.</li> </ul> </li> <li>- Felicitar a las partes por su colaboración.</li> <li>- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.</li> </ul>

(Torrego, 2003)

## MARCO TEÓRICO

Para conocer más sobre el marco teórico de la mediación en general, y de la mediación escolar en particular, recomiendo la lectura de:

Viana, M.I. (2012). *La mediación en el ámbito educativo. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.

También puedes encontrar el texto completo en:

<http://www.tdx.cat/handle/10803/81400>

## BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ GARCÍA, D.; ÁLVAREZ PÉREZ, L.; y NÚÑEZ PÉREZ, J.C. (2008): *Aprende a resolver conflictos*. Cepe, Madrid.
- ALZATE, R. (1999): Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En Brandoni, F. (Comp.) (1999): *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. (31-55) Paidós, Buenos Aires.
- ALZATE, R. (2000): *Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria*. Mensajero, Bilbao. II Tomos.
- AUBERNI, S. (2007): *Convivir en paz: la metodología apreciativa. Aproximación a una herramienta para la transformación creativa de la convivencia en los centros educativos*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- AAVV (1996): *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors*. Santillana-Unesco, Madrid.
- AAVV (1998): *Educación en la justicia*. Generalitat Valenciana, Valencia.
- AAVV (2001): *Convivencia escolar: un enfoque práctico*. Federación de Enseñanza de C.C.O.O.
- AAVV (2002): *Educación Emocional*. Generalitat Valenciana, Valencia.
- AAVV (2005): *Programa de Educación Emocional para la Prevención de la Violencia. 2º ciclo de ESO*. Generalitat Valenciana, Valencia.
- AAVV (2009): *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Graó, Barcelona.
- BINABURO, J.A. y MUÑOZ, B. (2007): *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Ceac, Barcelona.
- BLASCO, J.L.; BUENO, V. y TORREGROSA, D. (2004): *Educación Intercultural*. Generalitat Valenciana, Valencia.
- BOQUÉ, M.C. (2002): *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Octaedro, Barcelona.
- BOQUÉ, M.C. (2003): *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa, Barcelona.
- BOQUÉ, M.C. (2005): *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Ceac, Barcelona.

- BOQUÉ, M.C. y otros (2005): *Hagamos las paces. Mediación 3-6 años. Propuesta de gestión constructiva, creativa, cooperativa y crítica de los conflictos*. Ceac, Barcelona.
- BRANDONI, F. (comp.) (1999): *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Paidós, Buenos Aires.
- CALCATERRA, R.A. (2006): *Mediación estratégica*. Gedisa, Barcelona.
- CASAMAYOR, G. (coord.) (2002): *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Graó, Barcelona.
- CASCÓN, P. y MARTÍN, C. (2004): *La alternativa del juego (1). Juegos y dinámicas de educación para la paz*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- CASCÓN, P. (n.d.): *Educación en y para el conflicto*. (Consultado mayo 2005). Disponible en <http://www.unesco.org/youth/Spanish/edconflicto.pdf>
- CASTRO, J.A. y SANTOS, J.D. (2001): *Del castigo a la disciplina positiva. Más allá de la violencia en la educación*. Amarú, Salamanca.
- CEREZO, F. (2009): *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Pirámide, Madrid.
- CIDE (2009): *Prevención de la violencia y mejora de la convivencia en las escuelas: investigación educativa y actuaciones de las Administraciones Públicas*. Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Madrid
- DE BONO, E. (2007): *Seis pares de zapatos para la acción. Una solución para cada problema y un enfoque para cada solución*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- DE BONO, E. (2008): *Seis sombreros para pensar*. Paidós, Barcelona.
- DEFENSOR DEL PUEBLO (2000): Informe: *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*.
- DÍAZ-AGUADO, M<sup>a</sup> J. y colbs. (2004): *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*. Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ESCÁMEZ, J. y GIL, R. (2001): *La educación en la responsabilidad*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- FARRÉ SALVÁ, S. (2009): *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Ariel, Barcelona.

- FERNÁNDEZ, I. (Coord.) (2002): *Guía para la convivencia en el aula*. Cisspraxis, Barcelona.
- FERNÁNDEZ, I. (2004): *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Narcea, Madrid.
- FERNÁNDEZ, I.; VILLOSLADA, E. y FUNES, S. (2002): *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- FERRER, F. (2002): *La educación comparada actual*. Ariel, Barcelona.
- FREÍD, D. (comp.) (2000): *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Granica, Buenos Aires.
- GARCÍA REAL, A. (2010): *Cómo afrontar los conflictos. Guía de recursos didácticos para trabajar en el aula la gestión colaborativa de conflictos*. Gomylex, Bilbao.
- GARDNER, H. (1995): *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- GOLEMAN, D. (1995): *Inteligencia emocional*. Kairós, Barcelona.
- GOLEMAN, D. (2003): *Emociones destructivas. Cómo entenderlas y superarlas*. Kairós, Barcelona.
- GÓMEZ, M<sup>a</sup>.T.; MIR, V. y SERRATS, M<sup>a</sup>.G. (2000): *Propuestas de intervención en el aula. Técnicas para lograr un clima favorable en la clase*. Narcea, Madrid.
- GROVER, K.; GROSCH, J. y OLCZAK, P. (Eds.) (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- Grupo Aprendizaje Emocional (2007): *Programa de educación emocional y prevención de la violencia. Primer ciclo de ESO*. Conselleria de Cultura, Educació i Esport, Alicante.
- HOROWITZ, S.R. (1998): *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Aique, Buenos Aires.
- JARES, X.R. (1999a): *Educación para la paz*. Popular, Madrid.
- JARES, X.R. (1999b): *Educación y Derechos Humanos. Estrategias didácticas y organizativas*. Popular, Madrid.
- JARES, X. R. (2001): *Educación y conflicto*. Popular, Madrid.

- JARES, X.R. (2006): *Pedagogía de la convivencia*. Graó, Barcelona.
- JUDSON, S. (ed.) (2000): *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de Educación para la Paz y la Noviolencia*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- LATORRE, A. y MUÑOZ, E. (2001): *Educación para la Tolerancia. Programa de prevención de conductas agresivas y violentas en el aula*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- LATORRE, A. y JURADO, E.M. (2002): *Programas Europeos de Educación para la tolerancia*. Tirant lo Blanch, Valencia.
- LEDERACH, J.P. (2000): *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- LÓPEZ, R. (coord.) ( 2007): *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse...* Universitat de València, Valencia.
- MARTÍNEZ de MURGUÍA, B. (1999): *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. Paidós, México, D.F.
- MARTÍNEZ, M.J. (2003): *Educación comparada. Nuevos retos, renovados desafíos*. La Muralla, Madrid.
- MARTÍNEZ, M.J. y GARCÍA, R. (2009): *Análisis y práctica de la mediación intercultural desde criterios éticos*. Tirant lo Blanch, Valencia.
- MARTINEZ, M. y TEY, A. (Coords.) (2003): *La convivencia en los centros de secundaria. Estrategias para abordar el conflicto*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- MARTÍNEZ ZAMPA, D. (2009): *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Cep, Madrid.
- MORIN, E. (2010): *La mente bien ordenada*. Seix Barral, Barcelona.
- MONTERO, A. (2000): *La convivencia en los centros docentes. Modelo de intervención y marco normativo*. Aljibe, Archidona (Málaga).
- MUNNÉ, M. y MAC-CRAGH, P. (2006): *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Graó, Barcelona.
- MUÑOZ, F.A. (ed.) (2001): *La paz imperfecta*. Universidad de Granada, Granada.
- OLWEUS, D. (1998): *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Morata, Madrid.
- ORTEGA, R. y colbs. (1998): *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.

- ORTEGA, R. y DEL REY, R. (2003): *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Graó, Barcelona.
- ORTEGA R. y otros (n.d.): *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa educativo de prevención de maltrato entre compañeros y compañeras*. Junta de Andalucía.
- ORTÍN, B. y BALLESTER, T. (2005): *Cuentos que curan*. Océano, Barcelona.
- Pace e Dintorni (2000): *Educación en la no violencia. Propuestas didácticas para un cambio social*. PPC, Madrid.
- PEIRÓ, S. (Coord.) (2001): *Primeras jornadas sobre violencia en educación. Perspectivas interdisciplinarias de explicación e intervención pedagógica*. Editorial Club Universitario, Alicante.
- RAMOS, C. (2003): *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Librería Histórica, Buenos Aires.
- RAMOS, C. (2006): *El viaje mágico de Anselmo. La convivencia pacífica y la mediación escolar en la educación inicial y primaria*. Librería Histórica, Buenos Aires.
- REDORTA, J. (2006): *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- REDORTA, J. (2007): *Entender el conflicto. La forma como herramienta*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- REDORTA, J. (2009): *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- REDORTA, J.; OBIOLS, M. y BISQUERRA, R. (2008): *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- RODRÍGUEZ, N. (2004): *Guerra en las aulas. Cómo tratar a los chicos violentos y a los que sufren sus abusos. De los 4 a los 16 años*. Temas de Hoy, Madrid.
- ROSS, J. y WATKINSON, A.M. (Dirs.) (1999): *La violencia en el sistema educativo. Del daño que las escuelas causan a los niños*. La Muralla, Madrid.
- ROZENBLUM, S. (2002): *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Aique, Buenos Aires.
- SANMARTÍN, J. (editor) (2002): *Violencia contra niños*. Ariel, Barcelona.

- SAN MARTÍN, J.A. (2003): *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. CCS, Madrid.
- SARRADO, J.J. y FERRER, M. (2003): *La mediación: un reto para el futuro. Actualización y prospectiva*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- SASTRE, A. (2008): *¡A mediar tocan! Una fábula sobre la mediación y la resolución de conflictos*. Gedisa, Barcelona.
- SASTRE, G. y MORENO, M. (2002): *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Una perspectiva de género*. Gedisa, Barcelona.
- SEGURA, M. (2004): *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales y crecimiento moral. Materiales 12-16 para Educación Secundaria*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Editorial Narcea, Madrid.
- SEGURA, M. (2005): *Enseñar a convivir no es tan difícil. Para quienes no saben qué hacer con sus hijos o con sus alumnos*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- SEGURA, M. y ARCAS, M. (2005): *Educación de las emociones y los sentimientos. Introducción práctica al complejo mundo de los sentimientos*. Narcea, Madrid.
- SEGURA, M. y ARCAS, M. (2005): *Relacionarnos bien. Programa de Competencia Social para niñas y niños de 4 a 12 años*. Narcea, Madrid.
- Seminario de Educación para la Paz, Asociación Pro Derechos Humanos  
 -(2000): *Educación para la paz. Una propuesta posible*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- (2005): *La alternativa del juego (2). Juegos y dinámicas de educación para la paz*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- (2005): *Manos cooperativas. Juegos y canciones infantiles de siempre para ser siempre amigos*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- Seminario Galego de Educación para la Paz (2005): *Educación para desaprender la violencia. Materiales didácticos para promover una cultura de paz*. Los Libros de la Catarata, Madrid.
- SEMENT, J.M. (2009): *Intervención socioeducativa en grupos*. Universitat de València, Valencia.
- SERRAT, A. (coord..) (2002): *Resolución de conflictos. Una perspectiva globalizadora*. Cisspraxis, Barcelona.
- SIX, J-F. (1997): *Dinámica de la mediación*. Paidós Ibérica, Barcelona.

- SUARES, M. (2008): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós, Buenos Aires.
- SUCKING, A. y TEMPLE, C. (2006): *Herramientas contra el acoso escolar. Un enfoque integral*. Ministerio de Educación y Ciencia y Ediciones Morata, Madrid.
- TORREGO, J.C. y GALÁN, A. (2008): Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, (Nº 347), 369-394.
- TORREGO, J.C (coord.) (2003): *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Narcea, Madrid.
- TORREGO, J.C. y MORENO, J.M. (2003): *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Alianza Ensayo, Madrid.
- TORREGO, J.C. (coord.) (2006): *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Graó, Barcelona.
- TOUZARD, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*. Herder, Barcelona.
- TRAIN, A. (2004): *Agresividad en niños y niñas. Ayudas, tratamiento, apoyos en la familia y en la escuela*. Narcea, Madrid.
- TRIANES, M<sup>a</sup>.V. (2000): *La violencia en contextos escolares*. Aljibe, Archidona (Málaga).
- TRIANES, M<sup>a</sup>.V. y FERNÁNDEZ, C. (2001): *Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- TUVILLA, J. (2004): *Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas*. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- URANGA, M. (n.d.). *Experiencias de mediación en Gernika*. Consultado 16 de febrero, 2011. Documento disponible en <http://www.edualter.org/material/euskadi/mediacion.htm>
- URY, W.L. (2005): *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- VAELLO ORTS, J. (2003): *Resolución de conflictos en el aula*. Santillana, Madrid.
- VEIGA, R. (2009): *Entrenando a entrenadores en mediación escolar. Guía práctica para la formación de mediadores*. Acuerdo Justo, Denia, Alicante.

- VIANA, M.I. (2005): *Educación en el conflicto. La mediación escolar*. Proyecto de Investigación inédito. Valencia, Universitat de València.
- VIANA, M.I. (2010): *Mediación y convivencia escolar: aportación de la mediación escolar a la adquisición de las competencias básicas*. Comunicación presentada en el II Congreso Internacional de convivencia escolar. Variables psicológicas y educativas implicadas. Celebrado en Almería del 16 al 19 de marzo de 2010.
- VIANA, M.I. (2010): *Formación para la convivencia. Un aprendizaje necesario*. Comunicación presentada en I Congreso Internacional: Reinventar la profesión docente. Nuevas exigencias y escenarios en la era de la información y la incertidumbre. Celebrado en Málaga del 8 al 10 de noviembre de 2010.
- VIANA, M.I.(2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas*. Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- VILLAOSLADA, E. y PALMEIRO, C. (2006): Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos. En TORREGO, J.C. (coord.): *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. (69-108). Graó, Barcelona.
- VINYAMATA, E. (coord.) (2003): *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Graó, Barcelona.
- VINYAMATA, E. (2006): *Aprender mediación*. Paidós Ibérica, Barcelona.
- VIÑAS, J. (2004): *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Graó, Barcelona.
- WATKINS, C. y WAGNER, P. (1991): *La disciplina escolar. Propuesta de trabajo en el marco global del centro*. MEC y Paidós, Barcelona.
- ZACARÉS, A. (2009): *Mediación en la escuela y en la justicia juvenil. Guía para alumnos y educadores*. Carena, Valencia.