

# PAUTAS PARA FORMAR ALUMNOS MEDIADORES Y AYUDANTES EN LOS CENTROS

---

## INDICE

1. Que es la mediación
2. Dificultades
3. Resolución de conflictos
4. actitudes básicas del mediador
5. Fases de la mediación
6. Las principales habilidades para la mediación
7. Habilidades personales que ayudan a resolver conflictos.
8. Formas de escuchar
9. Técnicas de la escucha activa
10. Ejercicios de escucha activa
11. Técnicas de resolución de conflictos
12. Ideas o creencias
13. Bibliografía.

## 1. QUE ES LA MEDIACIÓN

- Proceso no competitivo para resolver conflictos
- Va más allá del proceso negociador
- Implica la intervención de un tercero
- Es un proceso voluntario
- Potencia la inteligencia emocional
- Se basa en las necesidades de las personas
- Debe satisfacer a las partes en conflicto
- Profundamente educativo a nivel: semántica, emocional, relacional, cognitivo

## 2. DIFICULTADES

Conseguir actitud de colaboración

Expectativas de las partes en conflicto:

- Solo información
- Lo confunden con psicoterapia
- Buscan un aliado
- Buscan consejero que les digan lo que tienen que hacer.

### 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Conflicto / problema
- Primero buscar la calma. Tratar de expresar calmadamente sus sentimientos
- Lograr que todos estén dispuestos a resolver los problemas hablando antes que dejarse llevar por la agresividad.
- Hablar de forma neutra, sin enfrentamientos
- Encontrar una forma equitativa de que lleguen a un acuerdo las partes en litigio

### 4. ACTITUDES BÁSICAS DEL MEDIADOR

- Escuchar
- Separar a las personas del problema
- Los componentes básico de la resolución del conflicto:
  - respeto
  - confianza
  - paciencia..

### 5. FASES DE LA MEDIACIÓN

Las fases son las que se exigen en una mediación formal.

Aparecen siempre en este orden sin posibilidad de que falte ninguna. Aseguran que la mediación pueda realizarse en son condiciones apropiadas. Tened en cuenta de que para quienes median es tan importante conocer cuáles como adquirir soltura suficiente y habilidad con el fin de aprovechar cada uno de los pasos.

1. **Premediación**: Las personas mediadoras se presentan, hablan con las **partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente**. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado. Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.
2. **Presentación/ reglas de juego**: en esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborar), que reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.
3. **Cuéntame**: Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas. Etc. El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir,...). Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.
4. **Aclarar el problema**: las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame. Es importantísimo descubrir

qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entren en juego. Conviene que quienes median hagan un resumen con las posturas de las partes.

5. ***Proponer soluciones:*** Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. En fin, se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas.
6. ***Llegar a acuerdos:*** Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original. Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

Una mediación adecuada debe evitar algunos errores. Los presentamos aquí con algunas alternativas:

1. *Hacer demasiadas preguntas:*
  - importa la calidad más que la cantidad. Conviene practicar la escucha activa y dejar libertad para que se expresen las partes.
2. *Discutir o disgustarse con una de las partes*
  - hay que mantener una neutralidad
3. *Emitir juicios*
  - quienes median no juzgan, supervisan el proceso
4. *Dar consejos*
  - quienes median aconsejan, intentan que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
5. *Amenazar a las partes*
  - la mediación es un proceso voluntario.
6. *Forzar a la reconciliación*
  - el único acuerdo válido es el elegido por las partes. Si no hay reconciliación hay que respetar esa postura.
7. *Imponer la mediación:*
  - las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino. Es importante mantener un buen clima de diálogo y respetar lo que elijan aunque suponga dejar la mediación por un tiempo a para siempre.

## 6. LAS PRINCIPALES HABILIDADES PARA LA MEDIACIÓN

### 1. Escucha activa

- a. Mostrar interés
- b. Clarificar
- c. Parafrasear
- d. Reflejar
- e. Resumir

### 2. Estructurar

### 3. Ponerse en lugar del otro

### 4. Mensajes en primera persona

## **1. Escucha activa**

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

### *a. Mostrar interés*

Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

### *b. Clarificar*

Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

### *c. Parafrasear*

Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.

### *d. Reflejar*

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

### *e. Resumir*

Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

## **2. Estructurar**

Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.

## **3. Ponerse en lugar del otro**

Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

## **4. Mensajes en primera persona**

En la medicación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal

## 7. HABILIDADES PERSONALES QUE AYUDAN A RESOLVER CONFLICTOS.

### 1. Técnicas de comunicación:

A este nivel pueden aparecer diferentes problemas:

- Las partes pueden no estar hablándose de un modo comprensible.
- Aunque las partes estén hablando, puede ser que ninguna escuche a la otra.
- Muchas veces hay problemas de interpretación. Lo que uno quiere comunicar, no es exactamente lo que comunica y lo que se dice a menudo puede ser mal interpretado.

Algunas técnicas que contribuyen a una buena comunicación son:

- Escuchar activamente.
- Hablar con la intención de hacerse entender y no con la intención de impresionar.
- Hablar de uno mismo en vez del otro.
- Hablar con un objetivo.

Los inhibidores de la comunicación son el interrumpir, juzgar, burlarse, criticar, dar consejos, cambiar de tema, engañar o negarse a negociar.

#### ▪ Manejo se sentimientos:

Las emociones nos informan de lo importante de una cuestión. Los componentes emocionales del conflicto, incluyen, ira, desconfianza, suspicacia, desprecio, resentimiento, temor y rechazo.

No basta con escuchar las emociones del otro, sino que deben ser entendidas y aceptadas.

#### ▪ Pensamiento Abierto:

Consiste en estar abierto y en considerar una amplia variedad de opciones y soluciones potenciales. En este pensamiento, deben intervenir todos los miembros del conflicto, generar ideas creativas, imaginar consecuencias y resultados potenciales, y la creación conjunta de una solución única.

Crear opciones nuevas, y para ello hay que separar el acto de inventar opciones del de juzgarlas, ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta y buscar el beneficio mutuo.

### 2. Axiomas de comunicación.

Respecto a la comunicación hay tres aspectos muy importantes:

1. *Es imposible no comunicarse.* Cuando dos personas se encuentran siempre se comunican

2. *Los intercambios de comunicación o se dan de igual a igual hay diferencias entre las personas.* Por ejemplo dos hermanos hablan de igual a igual, un profesor y un alumno no.

3. *La comunicación puede ser verbal o no verbal.*

siempre  
Comunicación. → **Verbal:** De contenido - Palabras - Lenguaje directo -Igual  
Depende del contexto. → **No verbal:** De relación - Gestos - Lenguaje indirecto - Paraverbal

DEBEN SER COHERENTES.

### 3. ESCUCHAR.

Saber escuchar requiere esfuerzo, ya que hay que oír pero de forma activa.

SE NECESITA: La escucha activa o escucha inteligente centrada en el otro tiene unas herramientas” pero para que sean efectivas y no un simple “teatro” deberán existir unas actitudes básicas:

- *Desear escuchar al otro.* Significa tomarse un tiempo, si no se tiene es mejor decirlo.
- *Desear ser verdaderamente una ayuda para el otro.*
- *Poder aceptar los sentimientos del otro.* No importa que sean diferentes a los nuestros. Esto es muy difícil y requiere un tiempo para desarrollarse.
- *Confiar en el otro.*
- *Poder aceptar las decisiones del otro, aunque consideremos que, desde nuestro punto de vista, no son adecuadas.*

- Es una actividad humana muy difícil. Tenemos mucha costumbre de hablar y poca de escuchar. Saber escuchar es comprender lo que nos dice el otro, no solo con las palabras, sino con su voz, sus gestos, su mirada, el tono de su voz etc.

- Aspectos importantes de la escucha activa:

1. **Mirar** al otro a la cara. Damos la sensación de que estamos atentos.
2. Damos **señales no verbales** de que escuchamos, por ejemplo mover la cabeza.

3. Intentamos **captar su mensaje** y si podemos lo repetimos. (Respuestas en espejo. Es formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir lo que el otro tiene que decir.

- Es importante porque ayuda a la otra persona a sentirse reconocida y comprendida. Al **repetir las palabras del otro** le hacemos saber que le hemos entendido y le hacemos saber que le hemos comprendido.

- A veces **parafrasear** puede ser dotar de un lenguaje más preciso. Ej. "Es un idiota"... "Pensas que x es idiota, Parece que estas muy enfadado con él".

- La paráfrasis en exceso puede hacer que el otro se sienta molesto.

4. Estamos atentos a lo que dice con palabras y con gestos.

## 8. FORMAS DE ESCUCHAR

- En silencio.
- Sin interrumpir.
- Explorando las dificultades que te están exponiendo.
- Preguntando las dudas que te quedan.
- Sin pensar por adelantado lo que vas a decir.
- Permite silencios naturales y fluidos.
- Verificando los sentimientos de quien habla.
- Parafraseando los sentimientos y el contenido del problema.
- Sin fingir que has comprendido lo que no has comprendido.
- Centrando la conversación en el tema en cuestión.

## 9. TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Mostrar interés. Abre puertas.
- Repetir textualmente lo que escuchamos.
- Clarificar mediante preguntas.
- Reflejar como un espejo en forma de pregunta lo que nos acaban de decir.
- Parafrasear.
- Resumir.

## 10. EJERCICIOS DE ESCUCHA ACTIVA

### TU DICES QUE . . . Y YO DIGO QUE . . .

[http://www.youtube.com/watch?v=6mnu\\_Hr1P8E](http://www.youtube.com/watch?v=6mnu_Hr1P8E)

Es una técnica para escuchar bien a la persona con la que estamos en debate a la vez que mostramos nuestra propia opinión. Pregunto a quién le gusta la playa. Y

elijo a alguien que tenga capacidad de expresión para que salga al estrado. Pregunto a quién le gusta el campo. Y elijo a alguien que tenga capacidad de expresión para que salga al escenario. Les pido que piensen detenidamente argumentos por los que les gusta cada una de sus opciones.

Empieza una persona (A) y da un argumento por el que elige su opción.

Entonces B comienza: *Tú dices que . . . . . Y yo digo que . . . . .* y expone uno de sus argumentos.

Le toca el turno a A y siguen así sucesivamente durante un tiempo.

### **Reflexión:**

Hablamos sobre nuestra capacidad para expresar lo que nos pasa, nuestra capacidad para escuchar y la importancia que tiene repetir con nuestras palabras lo que hemos entendido. Hablaremos de situaciones reales en que hemos tenido dificultades con estas habilidades. Esta técnica nos permite aclarar nuestras dudas, centrar la atención en la otra persona y evitar que tomemos con ligereza comentarios, previniendo los malos entendidos. Es importante no limitarnos a la frase concreta sino ir un poco más lejos e indagar en los intereses, necesidades, expectativas y sentimientos.

### **ESCUCHA SENTIMIENTOS.**

Lee cada una de estas expresiones y escribe a la derecha el sentimiento o sentimientos que expresa, no el contenido. La interpretación puede variar dependiendo del tono de voz.

Encontrarán más de una respuesta correcta porque usualmente se tiene más de un sentimiento a la vez.

Ejemplo:

"No sé lo que está mal, no me lo puedo imaginar. Quizás debiera dejar de intentarlo".

*Desalentado .Derrotado*

*Contento.*

"Faltan diez días para las vacaciones". . . .

. . . .

"¿Me agarrarás de la mano hasta que entre en la guardería?".

.....

"Nunca seré tan bueno como Juan. Por más que estudio, él siempre es mejor" .. . . .

..

Yo no lo puedo adivinar. Es muy complicado. No soy capaz de terminarlo.

Yo creo que no significo nada para ella. No debí haberlo hecho.

¿Estoy haciendo bien esta tarea? ¿Tú crees que va a ser suficientemente buena?

"No sé que hacer. Estoy más aburrido que una ostra". . . .

"Esta noche he dormido mal."

"Mi nuevo profesor nos pone demasiado trabajo. Nunca lo puedo terminar. ¿Qué puedo hacer?".....

¿Te puede ayudar esta lista para contestar?:

Sorprendido / irritado / confiado / ansioso / dolido / frustrado / feliz / agradecido / arrogante / temeroso / resentido / inseguro / dudoso / comfortable.

### **ESCUCHA ACTIVA.**

Pedimos una pareja voluntaria en la que una cuenta un problema, una preocupación real que tiene o simplemente algo interesante. La otra persona le escucha de forma activa con gestos corporales de apoyo, con expresiones que faciliten la apertura, con preguntas de abiertas. La persona que escucha repite algunas palabras, frases, ideas, sentimientos o expresiones pero con las propias palabras de quien escucha con la intención de comprobar si entendió lo que le contaron. Finalmente analizamos los resultados y proponemos que haga el ejercicio otra pareja.

### **VALORIZACIÓN.**

Necesitamos una pareja. Poneros cómodamente. Una habla. Puede ser conveniente que hable de cosas interesantes, preocupantes, o simplemente relatar lo que recuerda de su niñez.

La otra solamente escucha. Mira a la persona que habla. Pon atención a todo lo que dice. Olvídate de ti misma. Tu cuerpo indicará que escuchas. Ponle atención. Procura hablar lo mínimo posible. Cuando escuchas algo positivo, ensálzalocelébralo, subráyalo.

Cuando escuchas algo negativo, busca lo que hay de positivo detrás. Sácalo a flote. Hazlo visible. Lo puede hacer una pareja delante del grupo pero es muy importante que todas las participantes hagan esta actividad en algún momento. Puede ser simultáneamente.

*Duración: un minuto.*

### **Reflexión:**

¿Qué os parece? ¿Qué sensaciones habéis tenido? ¿Qué dificultades? ¿Cómo las habéis superado? ¿Qué habéis conseguido?

### **PARAFRASEAR SENTIMIENTOS.**

Comenzamos recordando diferentes sentimientos. Podemos hacer una lista sobre la pizarra. Preparamos frases. Les decimos que vamos a hacer algo de teatro. Pedimos voluntarias y después animamos a que salgan otras personas.

(A) lee la frase 1. (B) dirá: *Tú sientes que . . . . .* explicando los sentimientos de (A) con palabras diferentes.

Pedimos otras dos personas quehagan el ejercicio con la frase 2.

(B) repite los sentimientos de (A) con otras palabras describiendo los sentimientos que hay detrás. Pedimos más personas para que hagan el ejercicio con cada una de las frases.

1. ¡Caramba! El profesor me dijo que el examen es mañana.
2. Estoy tratando de decirte lo que pienso y no me dejas terminar.
3. Algo pasa con nuestra amistad. Ya casi no hablamos. No podemos continuar así.
4. Déjame, no me abrases.
5. Mira el dibujo que yo hice.
6. ¿Vas a llamar a mi papá?
7. Yo nunca lo hago bien.
8. Me voy a comprar una bicicleta nueva.
9. No lo sé responder.
10. Faltan ocho días para salir de vacaciones.

### **Reflexión:**

¿Qué te ha parecido esta actividad? ¿Qué hemos aprendido? ¿Te gusta expresar tus sentimientos? ¿Te parece fácil? ¿Has sentido tú alguna vez sentimientos que se reflejan en las frases de arriba? Para comprender los problemas nos interesa también descubrir los sentimientos que hay detrás de los relatos.

### **PARAFRASEAR A QUIEN SE QUEJA.**

Preguntamos al grupo: *¿Alguien tiene una queja con otra persona de este grupo?*

Pedimos a las dos personas implicadas que salgan al frente del grupo.

Si nadie propone una queja, nos la inventamos. Después será más probable que propongan una. Alguien está en el parque. Llega una chica corriendo y pisa un charco con fuerza que moja totalmente a la primera persona. Les sugerimos un diálogo de

continuidad libre. La que se queja expresa su queja. La otra responderá libremente. Después analizamos si está bien quejarse y reaccionar de esa manera.

Si esa forma de quejarse y de responder sirve para resolver la queja sin hacer daño a nadie.

Repetimos la misma escena de nuevo pero en esta ocasión le sugerimos a quien ofende que responda a la queja con un guión previo similar a este:

Cuando *(te mojo con el agua)* . . . . ., te sientes *(maltratado)* . . . . ., y quisieras *(que te tenga más en cuenta)*.

Animamos a la persona objeto de la reclamación que refleje la queja parafraseando lo que escucha e indicando circunstancias tales como cuándo, qué, cómo se siente,

qué necesita, qué quiere, . . . . .: Repetimos la actividad con otros dos ejemplos. Y si no hay casos disponibles, podemos hacerlo con ejemplos imaginarios:

Situaciones:

1. Balbina no quiere ser mi amiga.
2. Quiero pintar pero mis pinturas no tienen punta.
3. Pepín se ha sentado en mi silla.

**Reflexión:**

¿Escuchamos bien a las personas que se quejan?

¿Cómo podemos expresar con otras palabras lo que nos dice una persona que se queja?

## 11. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En la resolución de conflictos es importante mantener una orientación hacia la tolerancia, la cooperación y colaboración, junto con técnicas de comunicación y de pensamiento que faciliten y no impidan este proceso.

Es importante mencionar que el ser humano tiene la capacidad de resolver conflictos, más no de que los seres humanos puedan vivir juntos sin que éstos se produzcan.

Veamos el conflicto como un amigo para acercarnos más al otro y comprender más de sus inquietudes, dificultades, confusiones, etc.

### ELEMENTOS DE TODO CONFLICTO.

1. **Persona:** Cada cual es un ser único e irreplicable.
2. **Propósito:** Metas y proyectos que tiene cada persona y que se basan en sus necesidades, valores e intereses.
3. **Proceso:** Así llamamos al camino que recorre cada persona hasta conseguir su propósito.
4. **Pasado:** Cada persona tiene una "mochila" en la que acumula sus experiencias, herramientas, y habilidades.
5. **Percepción:** Se refiere a la forma de ver el espacio común que tiene cada persona.

### ACTITUDES QUE NOS AYUDARÁN A ENFRENTAR LOS CONFLICTOS.

- Reconocer que la situación nos desborda.
- Aceptar nuestras reacciones emocionales.
- No dejarse llevar por las emociones negativas.
- Desahogar la tensión emocional.
- Buscar el apoyo emocional de nuestro cónyuge o de alguna persona cercana.
- Aceptar la responsabilidad que nos corresponde.
- Pedir ayuda para resolver el problema.

- No abandonar totalmente las relaciones con los demás, ni las actividades que nos hacen sentir bien.
- Aprovechar la ocasión para crecer más personalmente.

## **FASES IMPLICADAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

### **1. Conseguir una buena disposición:**

Si nuestro estado de ánimo es muy bajo, o algo alterado, será difícil que nos enfrentemos. Los pensamientos negativos, la ira, la rabia, etc, pueden boicotear las soluciones a los problemas e incluso el afrontarlos.

### **2. Definir el problema:**

Definir de forma clara y operativa el problema, y para ellos preguntarnos:

- ¿Quién tiene el problema?
- ¿En qué consiste el problema?
- ¿Por qué es un problema para mí?
- ¿A qué áreas de mi vida afecta?
- ¿Desde cuándo tengo este problema?

### **3. Buscar opciones:**

Consiste en buscar tantas opciones como sea posible, un listado tan largo como puedas. No juzgues ahora si son buenas o malas.

### **4. Valorar y decidir:**

Valorar cuidadosamente cada una de las opciones para al final ver cuál es la más adecuada. Busquemos ventajas e inconvenientes de cada una de ellas, no solo a nivel personal, sino también en la relación a las otras personas implicadas. Tener en cuenta el tiempo, y los resultados a corto plazo, y a largo plazo.

No se trata de buscar la solución perfecta, sino de elegir aquella opción que para nosotros y nuestras circunstancias actuales, es más provechosa.

### **5. Aplicar y revisar:**

A veces, aunque la opción sea buena, no da resultado porque no se aplica de un modo adecuado.

Una vez pongamos en marcha nuestra opción, revisemos como la hemos aplicado, si ha funcionado o no, y lo que ha ocurrido después de su aplicación.

## **ACTITUDES POSITIVAS QUE SIRVEN PARA AFRONTAR CONFLICTOS.**

- Estar relajado.
- Negociar en vez de imponer.
- Mantener la calma y relajarme.
- Dar tiempo al conflicto para que se calme y nos calmemos los implicados.
- Reflexionar con los componentes del conflicto.
- Dar órdenes con firmeza y seguridad.
- Manifestar un acuerdo entre los cónyuges.
- Ser flexible.

## 12. IDEAS O CREENCIAS

Desde la PNL

1. Todo comportamiento tiene una intención positiva para la persona que lo lleva a cabo.(Preguntando un para qué o que quieres conseguir al hacerlo así)
2. Toda persona selecciona la mejor alternativa entre las disponibles.
3. Un comportamiento solo tiene sentido en el contexto en el que tiene lugar.

## 13. BIBLIOGRAFIA

- Casamayor, G. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona, Grao.
- Cascón Soriano P. Educar en y para el conflicto. Editado por la UNESCO, Escola de Cultura de pau, Octubre 2001
- Cava M<sup>a</sup> J. y Musitu, G. (2002). *La convivencia en la escuela*. Barcelona. Piidos
- Cerezo, F. 1997. *Conductas agresivas en la edad escolar*, Madrid, Narcea.
- Girard, K y Koch, S.J. 1997. *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona. Granica.
- Johnson, D. W y Johnson, R.T.1999. *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires. Paidós.
- Olweus, D. 1998. *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid. Morata
- Rozenblum. S. 1998. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires. Aique
- Torrego, J.C. 2000. *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid, Narcea
- Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, nº,44, Agosto 2002, pp79-92. Aprender a convivir. Xesus R. Jares.

[pacoc.blog.pangea.org](http://pacoc.blog.pangea.org)

[http://www.youtube.com/watch?v=6mnu\\_Hr1P8E](http://www.youtube.com/watch?v=6mnu_Hr1P8E) ejercicios de escucha activa.