

# Orriols: Mediació Escolar en un IES intercultural

Anna Isabel Llopis LLueca

Directora de l'IES Orriols de València

Adreça electrònica: annallopisllueca@gmail.com

## resum/abstract:

Primerament s'ubica l'institut i s'expliquen les característiques del centre. Quin és l'entramat social i els problemes que es pateixen en un centre de secundària de la perifèria de la ciutat on hi ha quasi un 50% d'alumnat immigrant. També es descriu com es forma l'equip de mediació, com s'organitza, quines mediacions es fan, com influeixen les distintes cultures en les accions de l'alumnat. Finalment s'explica l'evolució de la convivència en el centre i la influència que ha tingut la mediació escolar en la millora i la interculturalitat. Descriu el paper de l'alumnat mediador, que amb la seua formació i actuacions són els generadors del canvi.

*First, the institute is located and explained their characteristics, especially its social fabric and the problems suffered in a secondary school in the outskirts of the city with almost 50% of immigrant students. Second, it describes how to establish the mediation team, how it is organized, how mediations are being made, how the actions of the students are affected by the different cultures that coexist in. Finally we explain the evolution of social relations in the center and the influence of mediation in the secondary school improvement and its interculturalism. In this way, students mediators, with their training and performances, become the real generators of change.*

## paraules clau/keywords:

Mediació entre iguals, equip de mediació, interculturalitat, diversitat, acollida, integració, diferències culturals, resolució de conflictes, convivència.

*Peer mediation, mediation team, interculturality, diversity, students reception, cultural differences, conflict resolution, living together.*

## L'entorn

El barri d'Orriols de la ciutat de València es troba a la perifèria. Delimitat per l'antiga carretera de Barcelona i la nova circumval·lació del nord.

L'origen del barri es remet a unes alqueries medievals envoltades d'Horta regada

per la sèquia de Rascanya del riu Túria. Fa dècades es va convertir en barri receptor de treballadors, els quals fa cinquanta anys arribaven de l'interior de l'estat espanyol i ara dels punts més allunyats de la terra: famílies de Pakistan, Índia, Armènia, Argentina, Romania, Bulgària, Ucraïna i les més

nombroses d'Equador, Bolívia, Colòmbia i d'altres països sud-americans.

A l'extrem nord del barri s'hi troba la Biblioteca valenciana, dintre dels murs de l'antic monestir Sant Miquel dels Reis, utilitzat també els anys obscurs com a presó. És l'únic edifici singular que li dóna rellevància a la zona.

Al barri han quallat diverses associacions: la de veïns, de comerciants, dels clavaris de sant Jeroni, València Acull, el nou centre islàmic, Iuve... les de pares d'alumnes dels col·legis i institut, que formen un mosaic de cultures, d'inquietuds i d'interessos, on es representa bona part de l'entramat social.

## Els alumnes

Orriols rep i acull els fills i filles de la classe treballadora. Enguany l'origen de les famílies ve definit pel següent percentatge: el 33% són nascuts a València, un 10% ho són a la resta de la comunitat, un 22% vénen de diferents parts d'Espanya i un 35% de divuit nacionalitats més.

## Característiques del centre

L'IES Orriols és un institut públic, construït fa vint anys. Pertany a la xarxa dels antics centres de batxillerat, per tant quan rebé el currículum LOGSE i l'alumnat corresponent, no reunia les condicions exigides per la mateixa llei: aules específiques de tecnologia, de música, de pedagogia terapèutica, departament d'orientació, etc. que en principi i "provisionalment" s'ubicaren en barracons o aules prefabricades (estructures de forma rectangular que fan el paper d'aules, disposades al mig del pati), i encara hi són.

L'alumnat de l'institut començà a ser molt diferent del que era. Abans de la LOGSE (després la LODE i ara la LOE) els xics

o les xiques que amb catorze anys havien aprovat els vuit anys d'escolarització primària i es presentaven a fer el batxillerat amb el seu títol, no tenien el mateix perfil que els xiquets i xiquetes de dotze anys, que ara sense cap selecció i moltes vegades sense haver tingut l'oportunitat de romandre un any més en un curs de primària, passen a secundària i no tenen assolits els objectius mínims per a promocionar. A més apareixen els/les alumnes atesos amb una ACIS (Adaptació Curricular Individual Significativa) a causa d'un retard de més de dos cursos ocasionat per qualsevol motiu: absentisme, mala escolarització, incorporació tardana al nostre sistema educatiu (l'allau d'immigrants estrangers que no coneixen les nostres llengües)... o diversos handicaps personals.

## El professorat

El professor/ la professora es troba incòmode davant aquestes novetats. Incapaç d'enfrontar-se de vegades al tipus de conflictes que sorgeixen, freqüentment, amb alumnes que no troben el seu lloc a l'institut, desmotivats, i sense la formació que s'espera d'ells. Hi ha un gran desencant manifestat en queixes i comentaris negatius de les condicions de treball respecte del "nou" tipus d'alumnat.

## Problemes

A principis d'aquesta dècada, el decret que regulava la convivència escolar datava de deu anys enrere (Decret de drets i deures de l'alumnat, 1992) i s'havia mostrat totalment insuficient per a resoldre els conflictes que es generaven als centres. Es preconitzava un sistema punitiu, i contradictòriament estava implícit que no es podia "tirar" un alumne/a a sa casa encara que li incoaren un expedient disciplinari.

Canvià l'entramat social del barri, canvià el perfil de l'alumnat que arribava a l'institut de batxillerat, transformat en Institut d'Educació Secundària (IES), canvià el currículum. I romangué el mateix professorat i roman inalterable la formació del professorat.

Moltes vegades les baralles entre alumnes, l'enfrontament amb el professor, actes de vandalisme, ...acabaven en l'expedient disciplinari corresponent. Resolt amb 30 dies de privació d'assistència a classe,... I tornar a començar, novament, sense que res haguera canviat. Durant el curs 2003/04 s'incoaren més de quaranta expedients disciplinaris en un centre de quatre-cents alumnes. Un 10% d'alumnat. Percentatge que ens dóna una visió errònia perquè aquestos 40 alumnes, xics tots, pertanyien només als cursos segons i tercers d'ESO. Realment signifiquen més d'un 20% d'alumnes que amb la seua conducta interrompen contínuament la dinàmica de la classe insultant-se, barallant-se... En conseqüència es generen moltes hores de discussió i malestar. Discussions amb l'alumnat, amb les seues famílies, malestar del professorat que no li troba solució al problema de la gran manca de motivació cap a l'estudi, el que anomenem "objectors escolars". Vénen al centre perquè estan obligats i amb les mans a les butxaques. Moltes queixes s'adrecen cap a l'Administració Educativa. Els expedients resulten poc eficaços, s'hi donen pocs canvis en l'actitud de l'alumne tant en l'aspecte acadèmic, perquè allunyar-lo de la classe agreuja la seua distància del currículum, com en el social perquè l'allunyament obligatori genera, en molts casos, rancor cap a la institució escolar que l'aparta.

Cal afegir que, aquestos han sigut uns anys de rebuda d'immigració estrangera cons-

tant. L'IES Orriols ha passat de tenir 8 alumnes fills d'immigrants l'any 2000, a 57 l'any 2003, 95 al curs 2005/06 i 131 (36%) el present curs.

La immigració d'estrangers (per a nosaltres *alumnat nouvingut*) representa un altre canvi, sumat als anteriorment descrits, un canvi més, quantitatiu i qualitatiu. En un primer moment sofrírem la manca de sensibilitat o maltractament d'un grup xicotet d'alumnes. Uns xicotets que preconitzaven allò de: "Espanya és pels espanyols", fills de la immigració interior espanyola dels setanta, amb una cultura no arrelada a la valenciana en quant a la llengua. Patírem, doncs, un parell d'episodis racistes. Calia fer alguna cosa. I la varem fer.

### La Mediació Escolar a Orriols

Ens trobàrem amb unes jornades de Mediació escolar a la seu de la Universitat de València organitzades pel CEFIRE (Centre de Formació Permanent del Professorat), que portava uns ponents avesats en el tema, pioners a l'estat: Isabel Fernández de Madrid i Jesús Vinyas de Barcelona, entre altres. També un col·lectiu d'Alacant que treballava la Mediació. Allò que contaven, la seua experiència, no era sols teoria.

Era una porta a l'esperança. Era urgent apropar al Claustre d'Orriols aquesta nova manera de gestionar els conflictes.

I a través del CEFIRE, organitzarem un curs al centre: la resolució de conflictes mitjançant la mediació escolar. Escepticisme i ironia, es barrejaren amb la confiança i el treball.

Després de rebre informació el 50% del Claustre, un grup de professores i professors (9, el 18%) encapçalat per la direcció del centre i la psicopedagoga continuàrem

amb la formació i afegirem l'alumnat i gent de la comunitat educativa que volgué, una mare, una administrativa, ... Així va nèixer el primer equip de mediació escolar de l'IES Orriols. Era el curs 2004/2005.

Durant aquestos anys l'equip ha anat canviant. Els canvis naturals. Uns alumnes que acabaven i ens deixaven, professorat que també ha canviat de centre, ... i altres que han arribat. Incorporarem tots aquells i aquelles que volen fer una formació inicial que sol ser de més de vint hores, impartides al centre per personal expert. Alumnes, professors, ... tots junts. És una experiència enriquidora per a tothom.

### Què estudiem?

Començarem amb *El Manual de formació de mediadores* de Juan Carlos Torrego (2000), *La Guía para la convivencia en el aula* d'Isabel Fernández (2001) i *La Guía de la mediación escolar* de Carmen Boqué (2002). Després ens elaborarem els nostres materials, un quadern per a treballar als cursos que impartim al centre.

Als nostres cursos estudiem i practiquem la mediació entre iguals. Abordem els següents temes:

- Què és la Mediació.
- Tipologia dels conflictes.
- Estils de resolució de conflictes.
- Jo guanye, tu guanyes.
- Fases del procés de Mediació.
- Habilitats per a la mediació.
- Condicions que dificulten la mediació.
- Condicions que ajuden.

A les sessions de formació es fan moltes simulacions, jocs de rol, per anar aprenent les tècniques i desenvolupant les habilitats.

Mentre es practica, tothom fa d'observador i s'analitzen les mediacions i els mediadors.

En definitiva, amb la Mediació intentem acomplir la regla de les tres erres proposta per J. Galtung (1998) quan ens enfrontem als conflictes de convivència: reparar, reconciliar i resoldre.

### L'equip: mediadores i mediadors

L'equip de mediació té personal de tot tipus, menuts i grans. Actualment som quinze professors/es, una administrativa, no n'hi ha cap pare/mare i alumnes en són vint-i-tres, dels quals la meitat són alumnes nous: Abigail, Rosa Mística, Karen, Pamela, Zahia, Micaela, ... són de Guinea Equatorial, d'Equador, d'Argentina, una és filla d'algerià musulmà i mare valenciana. Tots i totes entenen i valoren la tècnica i les habilitats que es requereixen en la mediació, la filosofia que se'n desprèn: solucionar conflictes sense emprar la violència. L'únic requisit que se'ls demana és acudir fer la formació i aprendre les tècniques bàsiques: saber escoltar, saber demanar informació sense intimidar, ser empàtic, saber donar missatges en primera persona, no jutjar, no donar la teua opinió, saber crear un clima de confiança, etc.

Quan anem a començar un nou procés de formació al centre informem tota la comunitat educativa i els convidem a participar-hi, sempre s'hi apunta alguna mare o personal administratiu i també d'altres centres que hi vénen.

A les famílies en les reunions de tutoria i a l'acollida de principi de curs se'ls informa també de la Mediació al centre, que és i per a què serveix. Que forma part del Pla de convivència del centre i del Reglament de Règim Intern (RRI).

El Pla d'acollida té dues vessants: acull l'alumnat i les famílies. A principi de curs, els de primer d'ESO i durant l'any els que van arribant de la immigració.

El centre els dona informació als novinguts individualment. La psicopedagoga, membre de l'equip de mediació, és la persona encarregada de fer l'acollida, de rebre'ls i donar-los tota la informació que cal sobre el nostre sistema educatiu, sobre el centre i a més arreplega informació de la família, de l'alumne que arriba, del seu historial. Crea un pont entre els dos mons. Actua com una *mediadora intercultural*. Quan els pares-mares no parlen cap de les nostres llengües, aleshores emprem alumnes com a *mediadors lingüístics*, quasi sempre n'hi ha algú que parla la seua llengua: xinés, romanés, fang, urdu, ...

El programa lingüístic de l'institut contempla el bilingüisme en dues línies d'actuació: el PEV i el PIP, el programa d'ensenyament en valencià on totes les àrees s'imparteixen en aquesta llengua i el programa d'incorporació progressiva on algunes àrees es donen en valencià i altres en castellà, respectivament. L'alumnat immigrant és immers en totes dues llengües ja que són el vehicle necessari per assimilar el currículum, per integrar-se a la nostra societat. En un primer moment, durant el primer curs, són atesos pel programa de compensació educativa on reben una atenció més personalitzada.

Aquests anys han anat canviant moltes coses. Hem anat a poc a poc, però sense defallir.

Quantes mediacions es fan en un curs? Formalment poques, en realitat. S'ha mostrat

eficaç la premediació, una única presa de contacte entre les persones en conflicte que se n'adonen del problema i tracten de sortir-se'n pacíficament. És important el fet de l'acceptació de dany que s'ha fet i la disculpa sincera, acceptada per la persona "agredida".

## Actuacions segons el Pla de Convivència

Quan sorgeix un conflicte entre alumnes: una discussió forta, insults, baralla, ... s'activa el Pla de convivència, el qual explica les actuacions que s'han de realitzar: informar el tutor-a, la família,... el cap d'estudis; fer-los un apercebiment, la reflexió del que han fet, atenent les conseqüències segons cada cas. I també se'ls proposa fer mediació, si volen resoldre el problema que els ha enfrontat. Aleshores es fica en marxa l'equip.

## Com?

Tenim una saleta d'ubicació. L'horari d'atenció de l'equip inclou quasi tot el temps escolar. Cada hora n'hi ha un professor i dos alumnes que es fan càrrec d'una mediació quan cal.

Sempre se'ls explica que és voluntària i confidencial.

Moltes vegades, el tractament que es dona a les baralles, encara que siguen fora de l'institut, des de la direcció del centre i del cap d'estudis, és de conciliació i reparació del dany. Tots dos, directora i cap d'estudis tenen la formació en mediació, però no són membres de l'equip perquè no hem de duplicar els rols. No obstant, al despatx de direcció es fa mediació informal o premediació, com s'ha explicat abans, alhora que s'aplica el RRI.

## Exemples de mediacions:

### Entre alumnes:

Cal esmentar algunes de les mediacions que s'han realitzat pel seu caire de xoc intercultural. Una té com a protagonistes un grup de xiquetes que es queixen d'un alumne que les ofèn contínuament amb paraules grolleres. Tots tenen dotze anys (primer d'ESO), elles són autòctones i ell colombià, nouvingut. Durant el procés de mediació es manifesta la diferència cultural: el xic entenia com a galanteries "piropos" les paraules que els dirigia. Elles li van fer veure que entre nosaltres no s'entenia així. El xic ho va comprendre, es disculpà i va eliminar el llenguatge ofensiu cap a les xiques. No hi ha hagut més queixes.

Un altre cas també deixà paleses les diferències culturals i lingüístiques encara que tots parlen castellà. El cas era de dues germanes bolivianes que s'adreçaven als seus compatriotes i per extensió a altres companys, emprant una expressió que per a nosaltres és un insult i que elles entenien com un apel·latiu amistós. Açò generà una baralla en el pati. Durant el procés de mediació van explicar que la seua intenció no era insultar sinó que era "normal" saludar d'eixa manera. La persona ofesa acceptà les disculpes i elles es comprometeren a canviar la salutació.

En una altra ocasió dues xiques de tercer d'ESO, les dues equatorianes nouvingudes protagonitzaren una baralla amb una xica espanyola, d'ètnia gitana, la causa de la qual era un xic. Ell era el nuvi de la xiqueta d'ací, una amiga l'advertí que l'havien vist amb una equatoriana, a la qual va agredir, juntament amb una altra amiga que la va defensar. En principi no volien mediació i n'hi hagueren amenaces per totes bandes,

finalment compregueren que si acceptaven la mediació era més fàcil solucionar el conflicte a més que era atenuant en cas d'expedient disciplinari. Aquest fet, la sensació de pertinença d'un xic o xica, quan hi ha una relació sentimental, és bastant comú a totes les cultures i és una font de conflictes contínuus. Des de la mediació hem treballat: pel respecte i contra el maltractament, amb el lema: "Tu no ets meua – tu no ets meu i ens estimem". Es va repartir a les tutories les consignes per a reconèixer un maltractador o maltractadora i es treballaren a classe.

### Amb les famílies

Un altre aspecte que cal destacar és la diferència d'educació que reben els alumnes fills d'immigrants. Ens hem adonat que en les famílies sud-americanes, africanes, armènies, ... el càstig físic forma part habitual de l'educació. Quan els informem de les faltes d'assistència, baix rendiment, amonestació, etc. La conseqüència sols ser infringir un càstig físic, pegar-los amb corderja o sense.

Quan tenim constància d'aquestos fets, a vegades contràriament a l'opinió de l'alumne, que no vol que li diguem res a son pare perquè tenen por, ens fem en contacte, els fem vindre a l'institut per explicar-los que aquestos mètodes educatius no són recomanables perquè no donen bon resultat, a més que la llei espanyola prohibeix maltractar els menors. Algunes vegades ens hem enfrontat a mares- pares- germanes molt tancats en la seua creença, els costa d'assumir que es pot fer canviar la conducta d'un xic o xica sense recórrer a la violència. Solen confondre el nivell de llibertat que es gaudeix amb la falta de respecte. El xoc cultural és gran. Des del

centre trobem a faltar més implicació en la tasca acadèmica i educativa. També hem constatat el gran nombre d'hores de treball que els té ocupats fora de casa la major part del temps i que els seus fills passen sols. La col·laboració amb el centre s'hi dóna quan són requerits però en alguns casos no és suficient per ajudar els xics i xiques en la seua integració.

### **Altres activitats**

L'equip ha estat vinculat a moltes activitats que el Centre ha realitzat, relacionades amb el barri, altres centres i la interculturalitat. Un dels objectius de la Mediació és la integració i la participació de l'alumnat al centre i al barri. L'institut s'ha obert a diverses organitzacions, ONGs (AVAR, MOVIMENT CONTRA LA INTOLERÀNCIA, VALÈNCIA ACULL, ...), que ens han demanat col·laboració en diversos projectes. S'han realitzat encontres, festes, xarrades, jornades, audiovisuals, ... fins i tot concursos, on ha participat l'equip de mediació en representació de l'IES Orriols.

Un treball molt intens i formador fou l'estudi del barri que presentarem al concurs de bones pràctiques que convoca la Conselleria d'Educació i que titularem: "Històries d'Orriols". És una gravació audiovisual on es mostren diferents treballadores i treballadors immigrants que han arrelat al barri amb un comerç: locutori, perruqueria, papereria, botiga de roba, de queviures, ... Els alumnes de mediació feren un guió on s'interessaven de l'arribada i integració al barri d'aquestes persones, com han arrelat al barri, amb quins problemes s'han hagut d'enfrontar i com s'hi troben. El curtmetratge que va sortir ens serveix com una eina d'apropament entre

tots, que mostra la interculturalitat en què vivim, la diversitat de les persones que conformem Orriols.

### **Efectes, canvis i beneficis...**

Per altra banda també es consensuaren i redactaren unes noves normes de convivència que van concloure en un Reglament de Règim Intern (RRI 2005) on es mostrava la Mediació com un camí per a la resolució dels conflictes entre iguals. La Mediació va passar a ocupar un apartat important del preceptiu Pla de Convivència del centre. En definitiva, diríem doncs, que la formació en Mediació forma part avui del currículum de l'IES Orriols i que tothom pot aprendre'n. Però a més, forma part de la cultura del centre.

En la seua consolidació ha estat fonamental la implicació de l'equip directiu, primerament per la confiança en aquest mètode, perquè l'han promogut, l'han fet possible, per la inclusió en la normativa, en l'organització del centre i finalment per la dedicació i l'atenció als membres de l'equip.

Ha sigut des de la direcció del centre que s'ha promogut. I any rere any es preocupa per la seua continuïtat i de donar tot el seu suport a les persones que hi participen perquè es troben reconegudes i perquè els objectius i les activitats de la Mediació es puguin dur a bon terme. Assisteix a totes les reunions de l'equip dins i fora del centre, gestiona la formació i hi col·labora.

### **Organització / coordinació de l'equip**

Cada curs, a l'inici, en setembre quan encara no han començat les classes ens reunim l'equip, els que hi som, primer el professorat i després els convoquem a tots. En aquesta primera reunió del curs valorem

l'estat numèric. Quants en som? Un professor/a s'encarrega de coordinar les activitats a realitzar, convocar les reunions i organitzar l'horari d'atenció dels mediadors. Aquest-a coordinador-a es procura que tinga alguna hora de dedicació a aquesta tasca, reconeguda dintre del seu horari lectiu. Si ha estat un any que hi han hagut moltes baixes reprenem la feina d'ampliació de l'equip entre el professorat, l'alumnat i la resta de la comunitat educativa.

Els tutors/tutores, a més d'explicar que el centre té un equip de mediació al servei de la comunitat, on s'ubica, i en què consisteix la mediació entre iguals, realitzen una activitat en tutoria que denominem *el secret*, on s'hi treballen les característiques que ha de tenir un mediador-mediadora. A partir d'ací n'ixen *voluntaris* que es comprometen a realitzar la formació, al centre i en hores fora de l'horari lectiu.

També s'organitza al setembre *l'activitat d'acollida*. Les xiques i xics mediadors més antics ens ajuden en la rebuda de l'alumnat nou, els de primer d'ESO, i nous (els immigrants). Els donen la benvinguda i els expliquen qui són i què fan, alguna vegada també escenifiquen els conflictes i la mediació escolar.

Una vegada al mes ens reunim per a preparar les activitats en les que l'EM participa: les jornades de mediadors a l'Institut Benlliure on es reuneixen xics i xiques de tots els centres i comparteixen una jornada d'experiències, la festa de final de trimestre, l'atenció a alumnes mediats o nous, activitats per al dia de la no-violència, o de la dona, etc.

També hem participat en trobades al barri, dintre del projecte *City to city*, on hem portat un recull dels Jocs del món i de jocs valencians per ensenyar-los a tots els que volien jugar, etc.

## Conclusions

Podem concloure que la Mediació al centre ha estat i està una eina molt important perquè ha contribuït a canviar el clima de convivència entre la comunitat educativa, sobretot entre l'alumnat de la forma que expliquem a continuació. No és una vacuna ni una medicina, però han reduït el nombre d'expedients disciplinaris; de quaranta el curs 2003/04 hem passat a sis el 2007/08 i la valoració que fa la comunitat educativa de la convivència a l'institut és millor que la que es feia una anys enrere. És el resultat que dóna la comparació de les enquestes sobre convivència i el clima de l'aula que passem cada curs a alumnat, mares i pares i professorat.

La tasca que s'hi desenvolupa des de la Mediació es manifesta en distints moments i diferents àmbits:

- 1.- Informa la resta de la comunitat, a les tutories es parla de la mediació: què és, per a què serveix. Quan sorgeix un conflicte es deriva a l'equip.
- 2.-Ajuda en la resolució de conflictes reals. És el principal treball, intentar resoldre'ls des de la vessant pacífica, sense que perda ningú i reparant el dany. S'ocupa de l'agressor i de l'agredit. Les normes són sancionadores, castiguen l'agressor, en canvi la mediació tracta de fer reflexionar, ficar-se en el lloc de l'altre, ...
- 3.- Actua com a mediador-acompanyant de l'alumnat immigrant.
- 4.-Activa la participació dels membres l'equip en el centre i fora del centre.
- 5.-En totes les activitats culturals-interculturals que s'organitzen a l'IES, els mediadors tenen una participació important.



- 6.- Participa també en els Trobades de mediadors, representa al centre. Cada any assisteixen a les jornades que organitza el CEFIRE a l'IES Benlliure al desembre, i a les de juliol, on veuen i aprenen gran quantitat d'experiències d'altres centres i mostren el que s'ha fet al nostre.
- 7.- També és la imatge del centre en altres trobades, projectes etc. on hem participat durant aquestos anys. Totes les experiències conformen un bagatge *curricular* molt important, però sobretot ha omplert de vivències la motxilla de tots els que hem participat.
- 8.- Possibilita unes relacions interpersonals enriquidores, que fomenten l'autoestima entre els seus components i l'estima per la pertinença al grup.

En definitiva, l'equip de mediació a Orriols crea un espai i un clima de convivència absolutament adequat i necessari, del qual no podem prescindir, i que aconsellem a tots, especialment als centres educatius.

## Bibliografia

Boqué, M. C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.

Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Barcelona: Cisspraxis.

Galtung, J. (1998) *Tras la violencia 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.

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

Data de recepció: 14/03/2009  
Data d'acceptació: 30/06/2009