

NECESIDAD DE MEDIACIÓN PARA LA INCLUSIÓN Y LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Martínez-Agut, M. Pilar

Universitat de València

mdelpi@uv.es

Ramos Hernando, Carmen

Universidad de Alicante

carmen.ramos@ua.es

Palabras clave: Pedagogía Social, mediación, convivencia, institución educativa.

1. Presentación

La Pedagogía Social tiene una función prioritaria en la actualidad para mejorar las competencias de las personas. La convivencia está basada en el desarrollo de actitudes sociales positivas que es preciso fomentar día a día y en este sentido la mediación educativa está colaborando para la mejora de las habilidades sociales con la implicación de todos los colectivos que forman parte de un centro educativo, los estudiantes, los profesores, las familias, el personal del centro, tanto los que hacen de mediadores como aquellos que están implicados en el conflicto.

2. Marco teórico y legislativo

2.1. Análisis de la realidad

La institución educativa como institución socializadora debe responder a las demandas de la sociedad (Pérez de Guzmán, Vargas y Amador, 2012). La realidad en estos últimos años, caracterizados por profundas transformaciones sociales, está marcada actualmente por el incremento de comportamientos agresivos y violentos en las escuelas.

Durante la vida de los estudiantes debemos reconocer la importancia de los procesos de socialización desde una doble perspectiva: por un lado, la que incide en contextos espaciales, temporales y relacionales (familia, grupo de iguales, redes sociales); por otro, la que considera el tiempo libre como un valor y como tal la necesidad de una educación del ocio que contribuya al desarrollo integral de su personalidad (Caride, Lorenzo y Rodríguez, 2012). Así pues, hay que tener en cuenta el carácter condicionante de los tiempos escolares sobre el desarrollo y las oportunidades de socialización; la interdependencia entre las formas del gestión del tiempo escolar y la experiencia de la vida familiar y comunitaria (Morán, Iglesias, Vargas y Rouco, 2012). Ya que mejorar las relaciones interpersonales entre estudiantes, desarrollar la tolerancia y el respeto a las diferencias, lograr actitudes democráticas y solidarias, formar personas críticas y autónomas, son objetivos educativos básicos (Álvarez y Bisquerra, 1996; Bisquerra, 1990, 1996, 1998, 2000).

Además, la educación se organiza alrededor de cuatro aprendizajes fundamentales, pilares del conocimiento a lo largo de la vida: aprender a conocer, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; aprender a ser, proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores (Delors, 1996). Al considerar el desarrollo integral de la persona como una finalidad del sistema educativo, emociones, afectos y relaciones adquieren una mayor relevancia (Froufe y Colom, 1999; Jiménez y López-Zafra, 2008). Por tanto, el profesorado se interesa cada vez más en los aspectos emocionales y afectivos de los estudiantes, debe asumir como tarea propia enseñar a ser y a convivir además de enseñar a conocer. Es importante recoger estos aspectos en la tutoría y en las diversas materias (Roca, 2005).

La educación emocional comporta el aprendizaje y la práctica en el aula de estrategias cognitivas, repertorios comportamentales, valores, habilidades sociales y técnicas de autocontrol que permitan a los estudiantes saber vivir satisfactoriamente consigo mismo y con los demás (Lantieri, 2009; Mestre, Fernández, 2007; Nussbaum, 2008). Nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos; interpretar los sentimientos de los demás; sentirnos satisfechos y eficaces en la vida; tener motivación y perseverancia en los proyectos; resistencia a las frustraciones; control de los impulsos, capacidad de demorar la gratificación, regular los estados de ánimo y mostrar empatía (Galindo, 2002; Gallego, 2004). Conocer nuestra vida emocional, interpretar las emociones,

gestionarlas nos ayudará en la toma racional de decisiones, porque las emociones nos orientan en la dirección adecuada (Goleman, 2001, 2006).

La noción más amplia de inteligencia comprende otras habilidades y aptitudes de los seres humanos tan importantes y relevantes para su desarrollo global y para el conocimiento de la personalidad, como la Inteligencia Interpersonal o capacidad de comprender a los demás (concepto próximo a la empatía) y la Intrapersonal que nos permite configurar una imagen exacta de nosotros mismos (Gardner, 1988, 1993, 1998). La inteligencia social, entendida como la habilidad para entender los sentimientos, y comportamientos de las personas, incluido uno mismo, en situaciones interpersonales, también para actuar de acuerdo a ese entendimiento, se compone de una serie de habilidades que permiten al individuo plantear y resolver problemas interpersonales y crear productos sociales útiles (Marlow, 1985). La inteligencia social puede ser comparada con la competencia social. Goleman toma de Mayer y Salovey el componente emocional y su concepción de inteligencia como un conjunto de habilidades que clasifica en cinco grupos de carácter general, los tres primeros referidos al ámbito personal y los otros dos al social: 1. Conciencia de sí mismo; 2. Autorregulación; 3. Motivación; 4. Empatía; 5. Habilidades sociales.

2.2. Legislación educativa

La sociedad cambia y el profesorado ha de adaptarse a los nuevos aspectos que se van regulando. Las sociedades actuales conceden gran importancia a la educación, ya que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. La Ley Orgánica de Educación de mayo de 2006, remarca esta idea. La educación es el medio más adecuado para que los estudiantes construyan su personalidad, conformen su propia identidad personal y configuren su comprensión de la realidad, integrando la dimensión cognoscitiva, la afectiva y la axiológica.

Señala la Ley que la educación es el medio de transmitir y, al mismo tiempo, de fomentar la convivencia democrática y el respeto, de promover la solidaridad. Además, es el medio más adecuado para garantizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, libre y crítica, que resulta indispensable para la constitución de sociedades avanzadas y justas. Por ese motivo, una buena educación es la mayor riqueza y el principal recurso de un país y de sus ciudadanos. La participación de la comunidad educativa y el esfuerzo compartido que debe realizar el alumnado, las familias, el profesorado, los centros, las Administraciones y la sociedad en su conjunto constituyen el complemento necesario para asegurar una educación de calidad con equidad. También ocupa un lugar relevante, la transmisión de aquellos valores que favorecen la libertad, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, que constituyen la base de la vida en común.

Todos estos principios y valores, los han de incorporar los centros en su Plan de Convivencia, que forma parte del Proyecto Educativo (art. 121.2). Entendemos por Plan de Convivencia, "un Plan integral de actuación planificada, que fomentará la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, que contempla la prevención de las situaciones conflictivas, la resolución pacífica de aquellos conflictos que puedan producirse y, en su caso, el tratamiento y rehabilitación del alumnado cuyo comportamiento suponga un desajuste respecto a las normas de convivencia del centro"¹. La educación para la convivencia y la mediación de conflictos, como parte integrante de la función docente, se desarrollará en todas las áreas del currículo. Asimismo se prestará especial atención en el tiempo de tutoría.

2.3. Nuevas perspectivas de la función docente

La función del docente ha ido evolucionando con los cambios sociales. Con la LOE el docente ha de capacitarse ante nuevos aspectos como las competencias básicas, la equidad, la educación inclusiva y la educación afectiva y la mediación. Presenta las siguientes funciones vinculadas con este tema (Título III sobre el Profesorado, capítulo I, Artículo 91): programación y enseñanza de áreas, que tengan encomendados; evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado, evaluación de los procesos de enseñanza; tutoría de los alumnos, dirección y orientación de su aprendizaje y apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias; atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado; contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática; información periódica a las familias sobre el

¹ Tomado de la ORDEN de 31 de marzo de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, de la Comunidad Valenciana, por la que se regula el plan de convivencia de los centros docentes, art. 2.

proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo; coordinación de las actividades docentes, de dirección que les sean encomendadas; participación en la actividad general del centro; participación en los planes de evaluación que determinen las Administraciones educativas o los centros; investigación, experimentación y mejora continua de los procesos de enseñanza correspondiente.

Con la LOE el docente ha de contribuir al desarrollo de los fines de la educación que resaltan el pleno desarrollo de la personalidad, de las capacidades afectivas del alumnado, la formación en el respeto de las libertades y de la igualdad entre hombres y mujeres. Asimismo, se propone el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, dentro de los principios democráticos de convivencia y la prevención de conflictos la resolución pacífica de los mismos. Igualmente se insiste en la preparación del alumnado para el ejercicio de la ciudadanía con actitud crítica y responsable.

3. Propuesta

3.1. Contextualización

En la Comunidad Valenciana el Decreto 39/2008, donde se aconseja la mediación a partir de la configuración de los Planes de Convivencia en los centros docentes se está incorporando a los centros. El Decreto dedica un artículo a la mediación, en el que se especifica (art. 7): que la mediación es un proceso de resolución de conflictos que fomenta la participación democrática en el proceso de aprendizaje, posibilitando una solución del conflicto con el compromiso de las partes. Los componentes de estos equipos serán docentes del propio centro y recibirán la formación específica necesaria. El Plan de acción tutorial potenciará el papel de la tutoría en la prevención y mediación para la resolución pacífica de los conflictos en la mejora de la convivencia escolar.

3.2. Intervención educativa

La LOE concibe la participación como valor básico para la formación de unos ciudadanos y ciudadanas autónomos, libres y comprometidos, con una especial atención a la autonomía de los centros docentes a través de la elaboración de los proyectos educativos y el protagonismo de los órganos colegiados de control y gobierno de los centros docentes. Esto implica, a su vez, asumir las responsabilidades y deberes que se derivan del ejercicio de éstos (Parkinson, 2005).

Así, la finalidad de este trabajo es presentar aspectos que favorezcan la convivencia en los centros educativos para establecer, delimitar y garantizar el ejercicio de los derechos y responsabilidades, mediante la prevención y el apropiado tratamiento de los conflictos que se pudieran generar en la comunidad educativa y la eficacia de los procedimientos para la resolución de éstos.

La mediación como proceso educativo

La mediación educativa es un proceso de prevención y de búsqueda de la convivencia. Es importante difundirlo en los centros educativos a los miembros de la comunidad educativa (Romero, 2005). Es un método de resolución de conflictos aplicable a todos los ámbitos de las relaciones interpersonales. Parte de la idea de que la violencia deriva de pequeños conflictos que no se han canalizado adecuadamente. Quienes defienden este sistema piensan que el no poder verbalizar un conflicto crea una frustración que provoca una agresión. Por ello, la solución pasa por crear la figura de un mediador imparcial que ayude a las partes a reflexionar, dialogar y pactar un acuerdo (Mundéate y Medina, 2005).

La mediación escolar consiste en que, ante un conflicto entre dos alumnos, un tercero (otro estudiante, padre/madre o docente), desde una posición equidistante entre las partes, les ayude a dialogar para acercar sus posturas y solucionarlo. Es una alternativa a las sanciones por parte de docentes. Además de ser una herramienta de resolución de conflictos, educa en valores a los adolescentes (Torrego, 2006). Canaliza la agresividad positivamente. Aunque, hay que tener siempre presente que, en caso de agresiones graves, la mediación es insuficiente y acudimos a otros procedimientos establecidos. El docente se ha de implicar siempre (Jares, 2001). Una importante ventaja de la mediación escolar es que se busca una solución dialogada al problema, sin recurrir a castigos. Se muestra a los estudiantes que los problemas se solucionan dialogando, en vez de mediante vías violentas. Por ello, no sólo ayuda a mejorar el ambiente del centro escolar sino también para fomentar en el alumnado valores como el respeto que les servirá para gestionar debidamente los problemas que tengan a lo largo de su vida.

También hace reflexionar sobre su conducta, autoevaluarse y apreciar las emociones provocadas en el compañero. Favorece al propio mediador, que en el caso que sea otro estudiante, se sentirá valioso al ver que su intervención contribuye a mejorar las relaciones entre sus compañeros. Este, al iniciarse en la técnica de mediación aprende a regular su propia conducta, algo especialmente importante en la adolescencia, que es la etapa en la que se consolida el carácter de las personas. Por ello, se recomienda instruir a todo el alumnado en las técnicas de mediación, y establecer turnos para ejercer ese papel (Soletto y Otero, 2007).

Los estudiantes también aprenden a percibir un conflicto como una oportunidad para mejorar la presente situación. Esta idea les ayuda a afrontar las disputas con autocontrol. Además, al asimilar que la solución de los conflictos pasa por el diálogo, valorarán más el lenguaje y adquirirán habilidades de comunicación (Reyzabal, 2007). Hacemos hincapié en dos aspectos: los mediadores han de estar formados y la mediación ha de venir acompañada de un programa de formación de la educación emocional y de la afectividad.

Bases de la mediación

Los Principios pedagógicos de la mediación se basan en una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo; los contextos cooperativos en las relaciones interpersonales; el desarrollo de habilidades de autocontrol; la práctica de la participación democrática; el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; el protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos (Munné y Mac-Crag, 2006).

Como elementos educativos señalamos en primer lugar la escucha activa, la cual se practica cuando ante un mensaje que se recibe de un emisor, se le muestra al receptor lo que ha entendido y el sentimiento que hay detrás del mensaje. Practicarla es el resultado de las siguientes acciones: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir. Se deben dar mensajes en primera persona, con el fin de conseguir que la persona que recibe el mensaje cambie su comportamiento (Binaburo y Muñoz, 2007): se incluye en el Plan de Acción Tutorial, para desarrollarlo tanto en la tutoría individual como en la grupal. En la tutoría individual para mejorar el crecimiento emocional, la relación sociofamiliar y para favorecer las competencias emocionales de los alumnos, destacando entre ellas autocontrol, motivación, empatía, habilidades sociales (como el comunicarse de forma eficaz, saber ejercer el liderazgo, aprender a ser asertivo, saber manejar los conflictos, saber trabajar en equipo, practicar la ayuda entre compañeros). En la tutoría grupal ha de potenciar la creación y cohesión del grupo, estructurar el trabajo cooperativo.

Para conseguir una convivencia positiva se utilizan técnicas, como los juegos de comunicación, afirmación, confianza, cooperación, presentación, relajación, distensión y conocimiento.

El proceso de la mediación

Se establecen las fases de premediación y mediación (Diego y Guillén, 2006). La mediación se trabaja en equipo, organizándose previamente, elaborando un folleto informativo con el programa para la comunidad educativa y presentando la mediación a los alumnos en la tutoría. Se establecen las siguientes fases en el proceso (Boqué, 2005), es conveniente seguir este proceso, para el que disponemos de técnicas y ejemplificaciones (Cornelius, 2003):

- **EL CONFLICTO:** Averiguamos quién ha solicitado la mediación; hablamos por separado con los protagonistas del conflicto; explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores; invitamos a ir a mediación; mostramos empatía, amabilidad y respeto; valoramos si el conflicto es o no es mediable.

- **INICIAR LA MEDIACIÓN:** Preparamos los mediadores y la sala; recibimos a las personas en conflicto; creamos un clima de confianza; recordamos el funcionamiento; explicamos las normas básicas; preguntamos a cada persona si acepta las normas.

- **COMPARTIR PUNTOS DE VISTA:** Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta; parafraseamos: si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?; clarificamos: ¿puedes ampliar esta información?; velamos para que se respeten las normas.

- **IDENTIFICAR INTERESES:** Pasamos de posiciones a intereses; exploramos otros aspectos del conflicto; pedimos que se pongan uno en el lugar del otro; preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación; definimos la situación conjuntamente.

- **CREAR OPCIONES:** Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común; explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas; seleccionamos las propuestas más

interesantes; evaluamos las diferentes alternativas; animamos a cooperar; promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo; hacemos una reunión privada, si es preciso.

- **HACER PACTOS:** Hacemos un plan de trabajo detallado; pedimos a cada uno que nos resuma el plan; preguntamos si creen que funcionará y si lo consideran justo; cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro; acordamos una fecha para la revisión.

- **CERRAR LA MEDIACIÓN:** Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos; valoramos en qué punto se halla el conflicto; damos la oportunidad de introducir mejoras; preguntamos qué han aprendido de este conflicto; firmamos la hoja de memoria de la mediación.

Nuestra propuesta analiza varias vías: la solución pacífica de los conflictos, la rehabilitación de alumnos con conductas conflictivas, la integración del alumnado, de las familias y la mejora de las relaciones de la comunidad educativa. Para que la convivencia en un centro funcione debe estar reflejada en el Proyecto Educativo de Centro, la Programación General Anual, el Plan de Acción Tutorial, el Plan de Atención a la Diversidad y la Programación de Aula, documentos que se realizan, consensuan y evalúan por la comunidad educativa.

Hemos organizado un grupo de formación de mediación en un centro educativo de educación secundaria. Las habilidades que se han trabajado han sido: favorecer la comunicación, la toma de decisiones por consenso, trabajar la cooperación. Se ha planteado la negociación como búsqueda de soluciones; El papel de los mediadores como agentes activos de mediación entre las personas para explicar determinadas realidades sociales constituyen un poderoso medio de participación; la formación de mediadores, aptitudes y actitudes de los mismos. Han participado alumnos, profesores, personal del centro y padres y madres, entre ellos, algunos en situación de desempleo, que han colaborado y con resultados personales de mejora de sus habilidades y su autoestima.

4. Consideraciones finales

Consideramos que las personas que han recibido el curso están preparadas para ser agentes de mediación y hemos observado que en los casos que han intervenido han sido eficaces. Podemos concluir que la mediación mejora la convivencia en los centros y estas habilidades aprendidas por la comunidad educativa se generalizan a otros contextos y situaciones, lo que mejorará las competencias personales para la mejora personal, laboral, en definitiva, su inclusión y saber afrontar situaciones diversas y por tanto, la mejora de la sociedad.

La educación es tarea de toda la comunidad educativa, por lo que la sociedad no ha de dejar solos a los docentes en esta tarea, sino reafirmar la necesidad de ese esfuerzo compartido que se manifiesta en la LOE.

La convivencia en los centros docentes ha de ser una tarea fundamental, porque son aprendizajes básicos para la vida y se tiene que partir de la prevención.

La mediación escolar junto con la educación afectiva y emocional, es una apuesta para lograr esta tarea. La formación de los docentes es una pieza clave en todo este proceso. Esperemos que en el diálogo y en su aprendizaje se encuentre la mejora de la sociedad.

5. Referencias Bibliográficas

Álvarez, M., y Bisquerra, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis.

Baena, G. (2005). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional: guía para padres y maestros*. Alcalá de Guadaíra (Sevilla): Trillas.

Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ceac.

Bisquerra, R. (1990). *Orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo*. Barcelona: Marcombo - Boixareu Universitaria.

-- (1996). *Actividades de información académica y profesional*. En M. Álvarez y R. Bisquerra, R. *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis.

-- (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.

-- (Coord.) (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis.

-- (2000). *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Praxis.

- Boqué, M. C. (2005). *Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar: La red de mediación en el centro*. Barcelona: CEAC.
- Caride J. A., Lorenzo, J. J. y Rodríguez, M. A. (2012). Educar cotidianamente: el tiempo como escenario pedagógico y social en la adolescencia escolarizada. *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, 20, 19-60.
- Castillo, S. y Sánchez, M. (2009). *Habilidades Sociales*. Barcelona: Altamar.
- Cornelius, H. (2003) *Tú ganas, yo gano, todos podemos ganar: cómo resolver conflictos creativamente*. Móstoles: Gaia.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana ediciones. UNESCO.
- Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Froufe, M. y Colom, R. (1999). Inteligencia racional vs. Inteligencia emocional. Una nueva polémica en la psicología de las competencias. *Cuadernos de pedagogía*.
- Galindo, A. (2002). *Inteligencia emocional para jóvenes: programa práctico de entrenamiento emocional*. Madrid: Pearson Educación.
- Gardner, H. (1988). *La nueva ciencia de la mente. Historia de la revolución cognitiva*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1993). *Mentes Creativas*. Barcelona: Paidós.
- (1998). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Gallego, D. J. (2004). *Educar la inteligencia emocional en el aula: propuestas para dentro y fuera de la escuela*. Boadilla del Monte (Madrid): PPC.
- Goleman, D. (2001). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. 13 ed.
- (2006). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. 62 ed.
- (2006). *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós.
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Jiménez M. I., López-Zafra, E. (2008). El autoconcepto emocional como factor de riesgo emocional en estudiantes universitarios. Diferencias de género y edad. *Boletín de Psicología*, Nº 93, Julio 2008, 21-39.
- Lantieri, L. (2009). *Inteligencia emocional infantil y juvenil: ejercicios para cultivar la fortaleza interior en niños y jóvenes*. Madrid: Aguilar.
- Maslow, A. (1985). *La personalidad creadora*. Barcelona: Kairós.
- Mestre, J. M., Fernández, P. (2007). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Pirámide.
- Morán, M. C., Iglesias, L., Vargas, G. y Rouco, J. F. (2012). Usos e imágenes del tiempo en el alumnado de Educación Secundaria Obligatoria (ESO): entre la escuela, la familia y la comunidad. *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, 20, 61-101.
- Mundéate, L. y Medina, F. J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide
- Munné, M. y Mac-Crag, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pérez de Guzmán, V., Vargas-Vergara, M. y Amador-Muñoz, L. V. (2012). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, 18, 99-114.
- Reyzabal, M. V. (2007). *Convivencia, conflicto y diversidad: propuestas didácticas para trabajar la convivencia en contextos diversos*. Madrid: Consejería de Educación, Dirección General de Promoción Educativa.

Romero, F. (2005). *La mediación: una visión plural: diversos campos de aplicación*. Gobierno de Canarias, Viceconsejería de Justicia y Seguridad

Soletto, H. y Otero, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.

Torrego, J. C. (coord.) (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

-- (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.

Referencias legales

DECRETO 39/2008 de 4 de abril, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores/as, profesorado y personal de administración y servicios. (DOCV 09/04/2008).

LEY ORGANICA 2/2006, de 3 de mayo, *de Educación* (BOE 4 de mayo de 2006)

Orden de 31 de marzo de 2006, por la que se regula el plan de convivencia de los centros docentes (DOCV 10/05/2006)