

**PROVENCIÓN UNA FORMA INTELIGENTE DE RESOLVER
CONFLICTOS EN LA ESCUELA**

Dra. Norka Arellano de Loginow.

PROVENCIÓN UNA FORMA INTELIGENTE DE RESOLVER CONFLICTOS EN LA ESCUELA

Resumen

Este artículo se desarrolla como soporte teórico del taller “Provención una Forma Inteligente de Resolver Conflictos en la Escuela”, Presentado en las Jornadas de Investigación e Innovación en Educación “Un Espacio para la Reflexión”. (2006) de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB). Se deriva de los resultados de la investigación “Comunicación en la Provención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional” donde se resaltó la existencia de manifestaciones de violencia escolar, en las instituciones objeto de estudio. Su objetivo: Proporcionar los elementos teóricos – prácticos, que le permitan al participante analizar objetivamente los conflictos para actuar en escenarios de negociación colaborativa en la escuela. El contenido está enmarcado en Violencia, Provención del Conflicto, el Manejo de Estrategias y Mediación, contenido que se desarrolla, buscando contribuir con la formación del docente en el fenómeno de la violencia.

Palabras Claves: Conflicto, Violencia, Provención del Conflicto.

INTRODUCCIÓN

La escuela ha repetido y promovido en el aula un modelo social que propugna una visión instrumental, pragmática y utilitaria; pensamos que es momento de realizar cambios dirigidos a la formación de un ciudadano autónomo y con valores cívicos que asuma el compromiso de participar activamente en la construcción de una sociedad basada en principios democráticos, donde cada uno comparta la responsabilidad y el derecho que se tiene de vivir en un planeta sin odios, divisiones ni violencia.

En función de lo cual la escuela debe fomentar una educación para la paz, debiendo promover y formar para transformar las diversas situaciones conflictivas generadas en su seno, siendo necesario para ello conocer con especial atención las

interrelaciones que se generan entre los sujetos que conforman o hacen vida activa en la institución educativa y apoyarse en un proceso de comunicación dialógico.

Los docentes en primera instancia deben adquirir competencias que les facilite el aprender a comunicarse, así como poseer conocimientos sobre la mediación de los conflictos, y manejar estrategias en el aula de clase para enseñar a pensar y actuar teniendo presente los derechos de los demás; creemos que esta puede ser una forma de intervenir, participar y tener la capacidad para resolver las diferencias que puedan presentarse en el contexto escolar

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Situación Actual de la Violencia Escolar en Instituciones Educativas:

El desempleo, la marginalidad, el caos financiero, la exclusión social, la corrupción, la inseguridad, el desprestigio de las instituciones y la ingobernabilidad, es lo que define a América Latina, Venezuela no escapa a este panorama, la marginalidad, desocupación y pobreza existen en nuestro país, solamente tenemos que pasearnos por las avenidas de las distintas ciudades para ver los niños de las calles, los ancianos, las mujeres y los indígenas tendiendo la mano, expresión esta de pobreza extrema.

Ante la situación descrita, es necesario considerar que existe una enorme cantidad de niños y jóvenes en situación de riesgo, haciéndolos reproductores de aquella violencia que los victimiza, producto de estructuras económicas y sociales que marginan al ser humano, que lo degradan cuando se les niega la posibilidad de obtener una calidad de vida, que inducen al individuo a dar

respuestas que confrontan, producto de una socialización donde no se le ha enseñado a ejercer la ciudadanía, a vivir considerando los intereses de todos como parte del vivir juntos. Pudiendo afirmarse que el contexto que ofrece un aprendizaje de confrontación y negación, es una circunstancia apropiada para generar un sujeto violento, ya que es lo que ha aprendido y por lo tanto va a ser el único imaginario recurso para enfrentar las diferencias que surjan en la interrelación con las personas, cosas y ambiente, en función de lo cual puede aseverarse que la violencia es aprendida.

En conformidad con lo anterior no es de extrañar que la violencia este presente también en la vida Escolar, dado que para nadie es un secreto la existencia de una escuela en la cual los alumnos no tienen palabra propia, en donde todo se organiza sin la participación del estudiantado, generándose así una práctica educativa autoritaria, propia de una organización jerárquica y vertical, donde no se promueve la participación y toma de decisiones consensuada; donde las autoridades escolares poseen la verdad y siempre tienen la razón; donde la posesión de esta verdad es prerrogativa de quienes ostentan el poder; donde se abusa de este poder conferido institucionalmente, y donde se practica una educación conductista, impidiendo, de forma violenta, la construcción del conocimiento, la oportunidad de crear y de convivir. Es esta práctica educativa, caldo de cultivo para la violencia escolar, tan lamentablemente común en los países latinoamericanos y entre ellos Venezuela.

Ya es tiempo de aceptar que la violencia esta en las aulas, lo cual queda demostrado por diversas investigaciones en el área, entre las cuales se desataca la investigación “Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional” donde Arellano (2004:203) plantea: En correspondencia con el objetivo: *indagar las manifestaciones del conflicto escolar en las instituciones educativas objeto de estudio*, se concluye, que existen manifestaciones de violencia escolar como: agresión física a docentes por parte de alumnos, disputas entre alumnos que culminan en enfrentamientos físicos, agresión verbal a docentes, agresión a docentes a través de escritos (graffitis, periódicos, anónimos), hechos de violencia con deterioro de bienes materiales de los docentes, deterioro de la infraestructura y mobiliario; siendo estos hechos de violencia resueltos de manera punitiva a través de levantamiento de actas y suspensiones de clases. Lo cual permite afirmar que en las instituciones objeto de estudio se atacan los conflictos de una manera adversarial.

Ante la situación descrita es necesario buscar formas de resolver los conflictos, lo cual ya está contemplado en la Constitución Bolivariana de Venezuela quien le otorgó rango constitucional a los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC), cuando en su artículo 258, dictamina: “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”. Este marco legal faculta a las instituciones educativas a diseñar, implementar y desarrollar proyectos para el manejo del conflicto escolar, en la búsqueda de un individuo defensor de

una pluralidad de valores y de opciones morales, con un pensamiento abierto plural y democrático, capaz de construir una sociedad donde sea posible vivir en paz, en libertad y en la que el respeto a todos sea la nota dominante.

La Violencia:

Cuando se habla de violencia debe verse desde dos perspectivas pero que están íntimamente relacionadas, la violencia directa, que tiene un carácter personal, cara a cara, donde se utiliza la fuerza física o la palabra, como medio para resolver frustraciones y diferencias, mostrándose de diversas maneras: a nivel corporal, psicológico o moral, también se expresa contra objetos y ambiente. Barbeito y Caireta (2004:9), la definen como: “la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)”.

Autores como Rodríguez, Palomero y otros (2001), coinciden en afirmar que la violencia se da de manera indirecta o estructural y por ende incorporada al sistema económico-social, manifestándose en injusticias sociales, como es el caso de la existencia de una diferencia abismal en la distribución del ingreso, acompañada de marginalidad, analfabetismo, carencia de servicios médicos asistenciales, y dificultad de ascenso socio económico, en altos porcentajes de la población.

Lo planteado permite vincular los efectos de la violencia con el hecho de impedir el desarrollo de las potencialidades del ser humano. En relación a lo cual Lederach (1998:98), señala:

la violencia, ... es preciso enfocarla como la 'causa' de la diferencia entre lo que las personas podrían ser, pero no son: entre lo actual y lo potencial, en cuanto a lo que se refiere a la realización de una vida mínimamente humana. Por ello tenemos que enfocar la violencia y por consiguiente el tema de la paz en términos de "autorrealización", la liberación del individuo de todo lo que le impide gozar de los elementos de la vida, sea debido a la violencia directa (homicidio o guerra) y a la violencia estructural (racismo, hambre, marginación).

En función de lo planteado la violencia no solo puede entenderse como el hecho físico de agresión, sino como todo aquello que impida el desarrollo físico, moral, síquico de un hombre hacia su autorrealización, es por esto que la escuela debe cultivar y trabajar en la consolidación de valores, virtudes, conocimientos y hábitos necesarios para la preparación de un ciudadano autónomo, entendido este como el ser capaz de tomar libremente decisiones, capaz de compartir, solidarizarse, colaborar comprometerse y organizarse sin dejarse someter por coacciones, en la búsqueda de una sociedad donde todos podamos vivir en paz.

El Conflicto.

El conflicto se presenta desde un nivel micro (personas, familia, escuela) hasta el nivel macro (sociedades, estados), y es que éste genéricamente, se refiere a cualquier diferendo o desacuerdo, que se manifiesta en cualquier momento y/o situación, para su expresión se requiere de dos partes relacionadas (ya sea individuos, grupos, comunidades o estados-nación); y divididas por causa de intereses u objetivos percibidos como incompatibles.

Torrego, (2000), y Morollón, (2001), concuerdan con lo planteado al considerar el conflicto como desacuerdo en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición o incompatibilidad de intereses, posiciones, necesidades, deseos y/o valores en pugna. Esta incompatibilidad, genera expresiones y/o acciones como respuesta a esos intereses divergentes, conllevando esto a que se generen manifestaciones con diversos grados de intensidad. Ante estas manifestaciones distintas, lo relevante en todo caso es que las acciones para lograr los objetivos derivadas de los intereses divergentes, sean canalizadas a través del uso de métodos que permitan el logro de acuerdos aceptables y positivos para las partes.

En el mismo marco de ideas, Suárez (1996) y el Ministerio de Educación argentino a través de su Programa Nacional de Mediación (2000) coinciden en señalar al conflicto como procesos complejos e interaccionales que se co-construyen recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños.

El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse, o permanecer relativamente estacionario de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación a las partes.

Cuando se introduce la noción de proceso, tiene como base concebir el conflicto no como un momento puntual, ni estático sino como dinámico y controversial. Su dinamismo viene dado por la confrontación (económicas,

ideológicas, sociales, valores), de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencian el proceso, incidiendo en él diversos elementos: malentendidos desconfianza, in comunicaciones, temores, y otros.

En un momento dado, de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios, estallará en lo que se denomina la crisis, la cual suele tener una manifestación violenta, que generará toda una actividad en si misma. Sin embargo, puede no ser la crisis el fin último del proceso, este pudiese quedar relativamente estacionario.

Así como el conflicto se considera como un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución también hay que verla como tal y no como una acción concreta que acabará con todos los problemas. Se trata también de un proceso que debe ponerse en marcha cuanto antes y para el cual los sujetos deben estar preparados y convencidos de buscar soluciones a través de métodos no violentos, dado que un conflicto no resuelto cuanto más tiempo pase, más difícil será encontrarle solución, acentuándose la irritación, ansiedad, y tensión en las partes

Provencción del Conflicto.

Si se parte del hecho de la existencia de muchos adolescentes educados en situaciones de conflicto violento real o probable, en el marco de sus familias y comunidades, que han vivido con ansiedad, temor, sensación de desesperanza ante el futuro y sentimiento de impotencia, ante unas fuerzas más allá de su control, aprender a resolver conflictos, de manera asertiva y creativa, no es tarea fácil, pero desaprender lo

aprendido puede formar parte de un proceso de crecimiento personal, aunado a un sentimiento de capacidad y seguridad.

El cambio para los docentes tampoco es labor sencilla, enmarcados y formados profesionalmente dentro de un conductismo que castra la iniciativa, creatividad y libertad, pero es tiempo de transformaciones, y la educación como factor constructor de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento, debe dirigir el proceso en y para la provención del conflicto, lo cual supone en primera instancia descubrir las bases del poder tanto propio como ajeno, aprender a entender que si bien tengo derechos, también tengo deberes y que el otro también es sujeto de derechos. Es decir el camino debe guiarnos hacia la formación de un ciudadano que hace de la convivencia un principio para su vida en sociedad.

En este sentido, la provención a nivel educativo va a significar poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca, mejorando las relaciones entre los sujetos del proceso educativo, partiendo de la necesidad de conocerse con detenimiento, tanto docentes como alumnos, dándole significado a las experiencias personales, estando conscientes de las limitaciones y potencialidades. Para lo cual se requiere un docente, preparado en el manejo de métodos para provenir el conflicto, como es el caso de la mediación escolar y el uso en el aula de estrategias socializadoras, enmarcadas en procesos de comunicación efectiva.

El perfil del educando a formar debe estar ajustado al de una persona con capacidad para adaptarse a grandes cambios; autónomo, con espíritu cooperativo, defensor de una pluralidad de valores y de opciones morales y con un pensamiento abierto capaz de comprender la diversidad y complejidad de un mundo que no tiene soluciones fáciles ni causas únicas. Sólo formando ciudadanos de este tipo, podría irse construyendo una sociedad plural y democrática en la que sea posible vivir en paz, en libertad y en la que el respeto a todos sea la nota dominante.

La provención está relacionada fundamentalmente con educar para conseguir ese perfil requerido, desarrollando capacidades, habilidades y competencias, a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos.

El reto que plantea lo expuesto se encuadra en la necesidad de aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad, utilizando estrategias que faciliten determinar las causas, efectos e interrelaciones, y a través de la discusión de ideas, la interacción, la convivencia y el respeto al disenso, poder llegar a acuerdos.

En este marco, Cañedo (2003) plantea que la provención, como base de la negociación, mediación o gestión en la resolución no violenta de los conflictos, permite la construcción de grupos con ambientes adecuados que favorecen el conocimiento, la afirmación y la confianza necesarios para desarrollar una comunicación efectiva y eficiente, que a

su vez facilite la participación y no la aceptación pasiva. En tal sentido, es muy importante que el docente construya la relación con el alumno, donde se considere más al otro, partiendo de la necesidad básica de todo ser humano de ser aceptado, integrado, respetado, en cuanto a sus valores, identidad y diversidad.

Es importante recalcar la imposibilidad de cualquier iniciativa educativa para eliminar los conflictos, por naturaleza, forman parte de todo proceso donde interaccione el ser humano. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender a elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto; desarrollando en ellos habilidades de resolución de problemas, los cuales les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo. Ante todo, pueden aprender a utilizar esas habilidades con los conflictos que forman parte de sus vidas cotidianas en la escuela.

Entonces se puede reflexionar acerca de cómo esta aproximación a la resolución de problemas podría aplicarse a los conflictos que se generan a nivel de la sociedad y que los jóvenes, como constructores del futuro deberán afrontar.

La Mediación Escolar: Entre los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos la mediación es uno de los más recomendados en la escuela ya que permite a las partes involucradas tomar las decisiones, contribuyendo de esta forma a consolidar la autonomía de los jóvenes, dado que el mediador o tercero neutral, no decide por ellas.

Este tercero imparcial puede ser un docente quien deberá actuar como favorecedor y conductor de la comunicación, persiguiendo como propósito la búsqueda de alternativas posibles de solución, haciendo énfasis en los puntos de encuentro que permitan alcanzar resultados mutuamente aceptables, excluyendo así la confrontación adversarial entre las partes.

Ampliando lo expuesto Kleimann (2005) expresa “La mediación es una técnica de resolución de conflictos interpersonales, por lo cual las partes, asistidas por un tercero neutral, buscan una solución de sus diferencias, a través de un acuerdo que convenga a ambos(p.98)

En la búsqueda de esas opciones para la solución al problema, los interesados deben asumir su protagonismo, igualmente el acuerdo al que arriben debe ser gestionado y elaborado por los sujetos inmersos en el conflicto

En concordancia con esto Blanco (2000) plantea, que en la escuela al solucionarse el conflicto con acuerdos y compromisos consensuados por las partes, se podrían alcanzar cambios, entre los que se mencionan (a) Mejorar el ambiente en el aula al disminuir la tensión y hostilidad. (b) Desarrollar el pensamiento crítico y habilidades para la solución de problemas. (c) Mejorar las relaciones entre alumno y maestro. (d) Incrementar la participación de los alumnos y desarrollar las habilidades de liderazgo. (e) Resolver disputas menores entre iguales que interfieran en el proceso educativo. (f) Favorecer el incremento de la autoestima. (g)

Facilitar la comunicación y mejorar los vínculos. (h) Construir un sentido más fuerte de cooperación entre la comunidad y la escuela.

Es decir los resultados serían, la construcción de un nuevo hombre, a través de cambios que permitirían tener una actitud constructiva frente al conflicto; mejorar el clima en la escuela a través de interrelaciones positivas en el aula, facilitar al docente el desarrollo de procesos de análisis, discusión, reflexión, sobre los conflictos, repercutiendo esto en una mejor actitud frente al aprendizaje

Estrategias Socializadoras

Las Estrategias Socializadoras son una herramienta fundamental para la integración del alumno, dado que permite la convivencia e interacción, facilitando a su vez una comunicación efectiva en el proceso de resolución de conflictos; pudiendo afirmarse que estas estrategias están fundamentadas en la comunicación y orientadas a socializar al individuo. Entre las recomendadas para evitar la violencia escolar, están el trabajo en grupo, la simulación, las asambleas y los debates entre otras.

El Trabajo en Grupo: El trabajo en grupo es una estrategia que permite la interacción de los alumnos, facilitando el desarrollo y consolidación de competencias, principalmente a nivel del ser y convivir, buscándo cambios de conducta perdurables a lo largo de toda la vida.

Para evitar los conflictos en el aula el docente debe promover la participación y exposición libre de ideas, incluir a los excluidos y propiciar

la aceptación de las diferencias, debiendo para ello estimular la autoestima al resaltar los aspectos, donde cada uno destaque.

Los grupos que se formen deben ser fundamentalmente colaborativos y cooperativos tomándose en cuenta las características socioafectivas y cognitivas de los jóvenes.

La Simulación

La simulación es una técnica donde se reproducen situaciones que permiten a los alumnos, colocarse en el lugar del otro pudiendo así enfrentarse a la realidad e identificar y resolver problemas, en función de lo cual pueden tomarse decisiones.

Por su característica de flexibilidad e informalidad facilita la espontaneidad por parte de los alumnos, liberándolos de inhibiciones, ayudándolos a expresar y proyectar sus sentimientos, actitudes y creencias. Igualmente la experiencia común que se genera puede emplearse como base para la discusión no solo de lo relacionado con el tema, sino inclusive de los sentimientos generados en el proceso de la simulación.

El Debate Es una discusión con base a ideas contrapuestas sobre un tema, las cuales se sustentan y defienden por dos personas o dos grupos, bajo la guía de un conductor que hace de interrogador; éste incentiva a los alumnos mediante preguntas y sugerencias estimulantes.

La finalidad del debate no es el de "comprobar o evaluar el aprendizaje" sino el de promover la participación activa a través de la

confrontación de ideas, lo cual impulsa en el alumno la autonomía preparándolo para poder defender su pensamiento y posiciones, ante temas controversiales. Pudiendo afirmarse que el debate es una manera de presentar puntos de vista opuestos sobre un mismo tema.

Las Asambleas Escolares.

Es una técnica que permite dinamizar los procesos en el aula de clase, a través de la participación activa de docentes y alumnos en la solución de sus problemas; en ella se aportan elementos de análisis y se practica la búsqueda de soluciones, dado que permite la participación plena del grupo que conforma el aula de clase.

La asamblea es un punto de reunión, de encuentro de posiciones, lugar de reflexión, es un espacio de vital importancia en el cual se expresa la voluntad de la mayoría, como manifestación de intereses comunes. En su seno y a través del debate se enfrentan posiciones dirigidas a resolver las tensiones internas, defender costumbres, enfoques, perspectivas y/a promover cambios.

La expresión grupal le da a la asamblea mecanismos de legitimación a las decisiones que se tomen, puesto que existe:

- El consenso, donde por medio de la toma de decisiones prevalece la mayoría y a través de acuerdos se aceptan o rechazan proposiciones o hechos.
- Representatividad, aún cuando la asamblea no delega su voluntad en el representante o mediador para que la interprete,

sino que es seleccionado para expresar la voluntad misma del grupo.

- La Participación

Kleimann (op cit) expresa:

En el espacio de la asamblea, los participantes aprenden no solo a autorregularse, respetar turnos de habla, asumir roles con responsabilidad, ser consciente de lo que se puede y de lo que no se puede hacer en la relación con las personas, sino también a argumentar, sopesar razones, contemplar las posturas ajenas, disentir, adquirir una visión crítica, es decir, a ejercer la libertad y el derecho en forma democrática (p: 93)

Esta técnica utilizada en el aula de clase, como estrategia en la resolución de conflictos que afecten a un grupo, también es una manera de desarrollar valores como el respeto a la diversidad y pluralidad de ideas, la tolerancia, la participación y el respeto a la mayoría, pudiendo afirmarse que forma en Democracia.

El docente como mediador en una asamblea, debe utilizar ésta como una estrategia para desarrollar el sentimiento de nosotros, el pensamiento crítico reflexivo, la cooperación y lealtad, la escucha activa, la responsabilidad y autonomía, crear una actitud positiva ante los problemas del grupo como elementos que potencian el crecimiento de éste y en función de ello de manera consensuada, planificar, organizar y ejecutar acciones, dirigidas a la solución de los problemas y necesidades sentidas.

CONSIDERACIONES FINALES

Se puede afirmar que la violencia está en las escuelas y que la función del docente no está modelando el carácter social del educando para formarlo como un ciudadano que practique los valores de convivencia y que ejerza su autonomía con respeto por el otro, incidiendo esto en la generación de una violencia directa.

Pudiéndose concluir que existe la urgente necesidad de generar cambios en el aula, dirigidos a desarrollar un proceso de socialización donde los alumnos aprendan a través del trabajo colaborativo a reflexionar, fijar posiciones de manera autónoma y actuar en función de los intereses de grupo y no solo de los particulares.

Es importante por lo tanto que el docente tenga como principio de vida la búsqueda permanente de una escuela donde se aprenda desde la interrelación, a resolver las discrepancias a través del diálogo, donde el respeto al disenso sea parte de la cotidianidad y que tenga como meta aprender a vivir juntos.

Se necesita una escuela, que desde su estructura curricular se implante la Educación para la paz, y que su función sea la de formar individuos capaces de transformar realidades y resolver problemas utilizando el diálogo y el consenso

Se hace imperativo impulsar acciones de reflexión sobre las manifestaciones de violencia y su incidencia sobre las relaciones docente –

alumno, clima escolar y actividades escolares, donde se discuta y analice el papel de los sujetos de la acción (profesores, directivos representantes y alumnos)

En función de lo cual hay que abordar la formación del personal docente, en métodos alternativos de resolución de conflictos, comunicación asertiva y estrategias socializadoras, e impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la participación, la solidaridad y el compromiso, en una cultura para la paz.

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

ARELLANO N (2004) "Comunicación en la Provención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional". Tesis Doctoral. Cabimas Venezuela.

BARBEITO C Y CAIRETA M "Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto (2005) *Cuadernos de Educación Para La Paz*". Universidad Autonoma de Barcelona. España Disponible : <http://www.pangea.org/unescopau/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf> (Consulta : Enero 2006)

BLANCO, M (2000) "Los Conflictos en la Escuela ¿Cómo Resolverlos?" Disponible: <http://www.adolescentesxlavida.com.ar>. (Consulta, 2002, Febrero 10)

CAÑEDO T. (2003) Maestria en educacion Disponible: <http://posgrado.uaa.mx/centros/sociales/maeduc.htm>

CASCÓN, P (2000) "Educar en y para el Conflicto" Disponible en <http://www.unesco.org/youth/Spanish/edconflicto.pdf> (consulta 2003. Julio 11)

LEDERACH, J (1998). "Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas" Gernika, Vizcaya, España. Gernika Gogoratuz/Centro de Investigacion por la Paz

MOROLLON, M. (2001). *Una panorámica sobre la convivencia en los centros*. Cuadernos de Pedagogía. Editorial CIISPRAXIS, S.A. Barcelona. España

PROGRAMA NACIONAL DE MEDIACIÓN (2000) Ministerio de Educación Argentina. Disponible:
<http://www.me.gov.ar/mediacion/imagenes/mediacion02.pdf>

RODRÍGUEZ, M Y PALOMERO. J (2001) “*Violencia en las Aulas*”. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado No. 41. Disponible en: <http://www.aufop.org/publica/reifp/02 y 5n2.asp> (Consulta: 2003, Mayo 23)

TORREGO, J. (2000). “Manual para la Formación de Mediadores: Mediación de conflictos en instituciones educativas”. Narcea Editores. Madrid España.

KLEIMANN V. (2005) “Cómo Lograr la Disciplina en el Aula y Saber Aprovecharla”. Cadiex Internacional S.A. Colombia