

Ikasleen artean elkartasun-egiturak sortzearen zentzua: Ikasle Laguntzaileen Programa

Juan Carlos Torrego. Alcalako Unibertsitatea.

Juancarlos.torrego@uah.es

Kideen arteko harremanen eremuari buruzko hamaika ikerketa egin dira azken hamarkadetan eta berdinen arteko adiskidetasunaren gaia interes-foku nagusietako bat izan da ikerketa horietan. Jakin badakigu ikasle laguntzaileek esku hartzen duten hezkuntza-praktikak hezkuntzako eta garapen moralerako aukera bihurtzen direla, harremanekin edo ikasketekin loturiko gatazketan borondatez eta modu autonomoan jarduten dutenean. Jarraian, Alcalako Unibertsitatearen Proiektuaren aholkularitzako, prestakuntzako eta ikerketako jardueren esparruan gaur egun garatzen ari garen bizikidetza hobetzeko proiektutik ateratako zenbait ondorio aurkeztuko ditugu; jarduera horiek bizikidetza kudeatzeko ereduaren barruan egiten ari dira eta eredu horri “integratua” (Torrego 2006) (2011) deitu diogu. Latinoamerikan, Txilen, Mexikon eta beste hainbat eremu geografikotan bultzatzen ari da: Madril, Nafarroa, Gaztela eta Leon eta Gaztela-Mantxa (Torrego 2004), eta berdinen arteko laguntza-programek garrantzi berezia dute.

Gaur egun, hezkuntza-zentroetan hainbat sistema abiarazten ari dira eta, sistema horietan, gatazken prebentzioan, azterketan eta konponbidean ikasleek parte-hartze aktiboa eta protagonismo handia dute. Horietako bat Ikasle Laguntzaileen Programa da. Prestakuntza egokia jaso duten ikasleek arazoak izan ditzaketen ikasleak atzeman eta ikasle horiei harrera egin eta laguntza emateko sare sozialak sortzea da kontua, betiere zentroaren antolaketa, gainbegiratzea eta onarpena izanik eta prestasuna, konfiantza eta elkartasuna eskainita.

Gure esperientzian oinarrituta, sistema hauek Gatazketako Bitartekotza Programen ezinbesteko osagarri direla esan behar dugu; gatazkek lankidetzaren bitartez eta modu baketsuan konpontzeko kultura partekatzen dute bi programek eta, horiei esker, Eskola Komunitateko kide guztiek dute gatazken konponbidean parte hartzeko aukera, batera. Azkenaldian ezinegon handia eragin duen fenomeno berezi baten prebentzioan oso baliagarria dela nabarmendu nahi dugu; hain zuzen ere, bullying edo eskola-jazarpenaren fenomenoan.

Oinarri teorikoei dagokienez, laguntzak balio handia du garapen pertsonal eta sozialerako iturritzat hartuta. Soledad Andrés (2009) autorearen esanari jarraiki, gizarteratze-prozesuetan bada egiteko bat berdinek baino bete ez dezaketena; izan ere, lagun eta kideek garapenerako eta ikaskuntzarako egoerak eskaini eta aukerak ematen dituzte, eta ezein gizarteratze-agentek ezin ditu ordeztu: berdinekiko —definizioz, antzeko maila kognitiboa dutenak— harremanei esker, askotariko aukerak ahalbidetzen dira: ideiak eta azalpenak azaltzeko, negoziazioak eta eztabaidak egiteko, konpromisoak bete edo baztertzeko...; eta hori guztia heldu baten kritikarik jasan behar izan gabe eta, beraz, ideia pertsonalak askatasunez adierazi eta azaltzeko aukerak ahalbidetzen dira (Moreno eta Del Barrio, 2000).

Halaber, eta horregatik, berdinen eremua harreman konplexuak, garapen soziala, morala eta pertsonala bultzatuko duten harremanak hasteko espazio egokiena da. Dena dela, esan gabe doa berdinen taldearen potentzialtasunaz ari garela.

Aipatu berri ditugunen antzeko gaitasun edo trebetasun konplexuak Ikasle Laguntzaileen Programa bat duten zentroetan irakasten eta, beraz, ikasten ari direla esan dezakegu. Horrek esan nahi du ikasleen errepertorio pertsonalean gizarte-harremanen espazioan ekintza eraginkorra lortzeko erabiltzen diren trebetasunak, jakintzak, motibazioa, balio etikoak, jarrerak, emozioak eta gizarte-arloko nahiz portaerari dagozkion bestelako osagai batzuk txertatuko dituztela. Gainerakoekin testuinguru heterogeneoetan eta asmo hezigarri nabariarekin elkarreragiten dutenean, ikasleek besterekin ongi erlazionatzeko gaitasuna eskuratzen dute, lankidetzan aritzeko, baita gatazkak kudeatu eta konpontzeko ere.

Ildo beretik, eta Trianes, Muñoz eta Jiménez (1997) autoreek gizarte-gaitasunaren inguruan egindako proposamenean oinarrituta, gure ustez programa hauen bitartez trebetasun soziokognitibo jakin batzuk bereziki indartzen ari dira eta galdera erraz hauei erantzuteak eragindako hausnarketaren bidez jakin dezakegu zeintzuk diren:

- Ekintzen gaineko erantzukizuna hartzea. Zer gertatu da?
- Arrazoibide kausal eta morala. Zergatik jokatu da horrela?
- Pentsamendu emozionala. Nola sentitu zara zu eta nola uste duzu sentitu direla gainerakoak?
- Ondorioen pentsamendua. Zure ekintzek zer ondorio izan dituzte?
- Pentsamendu alternatiboa. Beste modu batera joka zenezakeen? Nola?
- Transformaziorako eta aldaketarako konpromisoa. Egin al dezaket zerbait ordainetan, kaltea konpontzeko... eta berriz gerta ez dadin?
- Komunikatzeko trebetasunak, igortze/hartze alderdi bikoitzean. Gogoan izan badela komunikazio mota bat, hurbildu eta bildu egiten duena: konfiantza sortzen du, aukerak zabaltzen ditu, esaterako, “Egin dezakezu, bai horixe” moduko mezuak transmititzen ditugunean; baina, aldi berean, beste komunikazio mota batek bereizi, baztertu egiten du: mesfidantza sortzen du eta aukerak ixten ditu, adibidez, “hau ezinezkoa da” moduko mezuak igortzen ditugunean.

Egiten ari garen ekarpenarekin jarraituz (Funes, Mas eta Torrego, 2012¹), programa hauen ezaugarri nagusiak azalduko ditugu, baita hezkuntza-zentroetan modu eraginkorrean antolatzeko jarraibideak ere.

Zeintzuk dira Ikasle Laguntzaileak?

Ikasle laguntzaileak talde gela bateko ikasleak dira (ohiko moduan, bi/hiru egon ohi dira talde bakoitzean)

- gatazkak konpontzeko alorrean prestakuntza dutenak
- ikaskideen konfiantza dutenak

¹ “Experto Universitario en Convivencia y Mediación en el Ámbito Educativo” (on line edizioa) ikastaroaren materialak. Alcaláko Unibertsitatea. Berdinen arteko laguntza hezkuntza-eremuan modulua

- taldeko bizikidetzari begira daudenak
- gaizki daudenei edota zailtasun pertsonalak edo ikasteko zaitasunak dituztenei laguntza ematen dietenak.

Azken batean, ikasle horiek gizarte-gaitasun jakin batzuk eskuratu dituzte (enpatia, elkartasuna, ongizate orokorra eta abar), besteren konfiantza izaten dute, ikaskideen premiekin sentiberak dira eta laguntza eta babes horiek modu egituratuan eskainiko dituzten programa batean parte hartzeko prest egoten dira. Programa horiek hainbat izen izan ditzakete: “berdinen arteko laguntza”, “bizikidetzeta-taldeak”, “laguntza-ikasleak”, “kideen kluba”, “ikasle solidarioen sarea”, “ikasle laguntzaileak”, edo “peer support”; izen horiek guztiak bat datoz ikasleei bizikidetzaren hobekuntzan protagonismo berezia ematen dieten egitura espezializatuak ikastetxeetan indartzearekin.

Ikasle laguntzaileen eginkizunak

Laguntza Programen antolakuntza ikastetxe bakoitzaren errealitatera eta ikasle laguntzaileen heldutasun-mailara eta gaitasunetara egokitzen da. Horregatik, jomuga zera da, ikastetxeak berak eta ikasle laguntzaileek zehatz ditzaten Taldearen eginkizunak eta lehentasunak, ikastetxearen premien arabera, eta halaber, beren jarduerarako ezarritako mugak zehatz ditzaten. Horrela, eginkizunak finkatzea ikasle laguntzaileen prestakuntza-prozesuaren barruko beste hezkuntza-jarduera bat izango litzateke.

Jarraian, gauzatu beharreko eginkizun nagusiei buruzko proposamen bat eskainiko dugu:

Bizikidetzako Ikasle Laguntzaileen eginkizunak:

- ⇒ Ikasle iritsi berriei harrera egitea eta taldean integra daitezen ahalbidetzea.
- ⇒ Baztertuta daudela sentitzen duten, zailtasun pertsonalen bat duten, norbaitek entzutea behar duten edota norbaitekin egotea behar duten ikasleei laguntzea.
- ⇒ Ikaskideei laguntzea, beste norbaitek “zirikatzen” dituztenean.
- ⇒ Eskolako lanetan emateko laguntzaren antolakuntzan laguntzea.
- ⇒ Gatazkak atzematea eta aztertzea eta horietarako konponbide, esku-hartze edota bideratze posibleak bilatzea.
- ⇒ Zailtasun handieneko lanetan, uneetan edota egoeretan ikaskideei laguntzea.
- ⇒ Ikastetxeko bestelako agenteekin batera, bizikidetzeta, elkarri izan beharreko errespetua, ingurumena eta pertsonak zaintzea eta abar hobetzeko ekintzetan eta balioetan parte hartzea eta horiek sustatzea.
- ⇒ Ikasle Laguntzaileen Taldearen bileretara joatea.

Laguntza-jardunak hainbat denbora eta gunetan gara daitezke: jolasgaraian, jolastokian, ikasgeletan, jantokian, eskola-orduetan nahiz eskola-ordutik kanpo eta abar. Taldeak jolastokian gertatzen diren elkarreraginak atzemateko eta aztertzeko esku-hartzeak diseina ditzake, horiek interpretatzeko adierazleak

hautatuz eta, hortik abiatuta, atzemandako zailtasunak konpontzeko edota inklusioa sustatzeko jarduerak asmatu. Taldeak erne egon behar du, laguntza eskatzen dutenei edota isolatuta daudela atzemandako pertsoneri laguntzeko eta lagun egiteko. Ikastetxera iritsi berri direnei harrera egin diezaiekete, eta baita lagundu ere, ikasketa-zailtasunei, frustrazioei, ikaskideekiko arazoei, bakardadeari, goibeltasunari, familia-arazoei, tratu txarrei eta abarri aurre egiten lagundu, hain zuzen.

Baina horretaz gain, poztasunean, jarduera berezien antolakuntzan, ekitaldietan edota topaketa-jardunaldietan ere parte hartzen dute, kultura-adierazpenen aniztasuna bultzatuz, tradizioei berriz ekinez eta jarduerak dinamizatuz. Baita lehiakortasun-jardueretan ere, ikastetxeetako bizitzan oso ohikoak baitira horrelakoak; horrela, adibidez, talde-kirolak egitea lagungarria izan daiteke bizikidetzan- eta adiskidetasun-sareak bultzatzeko.

Ikasle laguntzaileek konpontzen dituzten gatazka nagusiak:

- ⇒ Taldeko partaide izatea, isolamendua, gutxiespena
- ⇒ Liskarrak: irainak edota eraso txikiak
- ⇒ Gaizkiulertuak
- ⇒ Arazoak ikasgela osoan: portaera txarra, zikintasuna ikasgelan, taldea banatuta egotea eta abar
- ⇒ Ikasgela osoari kalte egiten dioten banako jokabideak
- ⇒ Arazo pertsonalak
- ⇒ Absentismoa

Nork lagun dezake? Ikasle laguntzaileen profila

- ⇒ Ikaskideen ongizateari/ondoezari begira dagoen pertsona da,
- ⇒ konfiantza ematen duena,
- ⇒ entzuten dakiena,
- ⇒ eta berdinei laguntzen saiatzen dena,
- ⇒ arazo larriak konpontzeko ikastetxeak dituen baliabideak ezagutzen dituena,
- ⇒ behar dutenei baliabide horien existentziaren eta edukiaren berri ematen diena,
- ⇒ eta bere jarduteko gaitasuna gainditzen duten arazoak bideratzen dituena, beste norbaitek konpon ditzan.

Ikasle laguntzaileen profila definitzeko modu errealista samar bat, legitimitate handia duena, ikasleen iritzia kontuan hartzea da; prestakuntza-jarduerak antolatzen ditugunean, ikasleek esan ohi digute laguntza-harremana "zer den" eta "zer ez den" edo zer ez lukeen izan beharko. Horrela, ikasleek honako ezaugarri hauek dituzten pertsonak bilatzen dituztela esan ohi dute:

- ⇒ Zer gertatzen zaidan kontu diezaioket.
- ⇒ Ni entzuten eta ulertzen badaki.
- ⇒ Ongi tratatzen nau eta ez du nitaz barre egiten.

- ⇒ Naizen bezala onartzen nau.
- ⇒ Badakit ez nauela traizionatuko.
- ⇒ Gauzak partekatzen ditugu.
- ⇒ Kontuan hartzen nau.
- ⇒ Aintzakotzat har dezaket.
- ⇒ Behar dudanean, laguntzen nau.

Horretaz gain, pertsona bereziak edo hobeak ez direla ere nabarmendu dute. *Beraietako inor ez da kontakatila, marmartia, berritsua, lausengaria, gainerakoak baino hobe delako uste duena, irakaslearen laguntzailea eta abar.*

Hain zuzen, laguntza-eginkizunak betetzen dituen ikaslea gainerakoekin premiekin sentibera da, entzuten badaki eta konfiantza eman ohi du, laguntza eskaintzeaz, errespetatzeaz eta babesteaz gain, besteak beste.

Horrelako egitekoetan, ikasle talde batek hartzen du parte, borondatez. Taldea sortu ondoren, laguntzari, asertibitateari, entzuteari, emozioak maneiatzeari, enpatiari, gatazkak eraldatzeari, arazoak konpontzeari eta abarri buruzko prestakuntza eman ohi zaio talde horri.

Zentroak kideen arteko parte-hartzearen eta laguntzaren formula honekin konpromisoa hartzen du eta ez soilik prestakuntza emanda; zentroaren beraren antolakuntzan txertatuta, ikasle horiek laguntzeko eta lagun egiteko tokiak eta uneak sortuta; helburuak, balioak eta egitekoak zabaldua; irakasleak eskainita beren esku-hartzeak gertutik jarraitzeko eta gainbegiratzeko, zailtasunei aurre egiteko, adore emateko, erabakiak hartzeko, berdinen arteko laguntza-zerbitzua sustatzeko.

Laguntza-harremanaren faseak

Laguntza prozesu bat da eta harreman pertsonal mota bat dagoela esan nahi du, iraupen mugatukoa baina adiskidetasunezko edo, besterik gabe, kideen arteko harreman iraunkor bihur daiteke.

Harreman pertsonal guztien moduan, "historia" bat (faseak) du. Zenbait kasutan, fase guzti-guztiak gertatuko dira eta, bestetan, zenbait fase baino ez, edo fase jakin batek besteak baino garrantzi handiagoa izango du. Prozesu horretan bost fase bereiziko ditugu:

1. Hurbiltzea
2. Laguntza
3. Sakontzea
4. Jarraipena
5. Urruntzea

Berdinen arteko Laguntza Programak ezartzeari buruzko ondorioak

Lehen ere esan dugunez, Programa hauen bitartez, ikasleek osatutako eskola-sareak edo sistemak indartzen dira, betiere ikaskideei laguntzeko eta gatazken prebentziorako, atzemateko eta konponbiderako sare edo sistemak izanik. Jokabide altruista bultzatzea dute xede, adin eta status berdineko beste pertsona bati arazoak edo gatazkak konpontzen edo eskolako lanen bat egiten laguntzeko jokabidea, hain zuzen.

Ikastetxeen prestakuntza alorreko laguntza eskaintzen ari gara Bizikidetzaren Planaren barruan Programa hauek txertatzeko eta hona hemen zenbait ondorio (Galán, Más eta Torrego, 2008):

Zentroaren antolaketari dagokionez

Ikasle laguntzaileen proiektuak prozedura eta egitura berriak sortzen ditu zentroaren antolaketan, irakasleen eta ikasleen arteko lankidetzaren balioak ardatz izanik. Ikasle laguntzaileen programak zentroan laguntza-sare solidario bat dagoela esan nahi du. Balio praktikoa handia du gatazka eta problemen prebentzioan eta horiek atzeman eta modu partizipatiboan konpontzeko garaian, baina, batik bat, balio hezigarri handia du ikasleentzat.

Berdinen arteko laguntza-sarea ikasleen parte-hartzearen adierazgarri da, ikasleek zentroaren bizitzan parte hartzen duten adierazgarri bizia; partaide izatearen zentzua eragiten du eta, beraz, hezkuntza-inklusioa sortzen du. Taldeen barruan kideen arteko elkarrekiko mendetasun positiboa sustatzean, guztiek baliabideak partekatzen dituzten dinamika bultzatzen da, denek elkarri laguntzen diote eta elkarrekin erdietsitako lorpenak batera ospatzen dituzte.

Zentro askotan gauzatzen ari dira Laguntza Programak eta emaitza oso onak lortzen ari dira eskolako bizitza hobetzeari dagokionez. Ikastetxeetan laguntza-egiturak sortzeko ahaleginak areagotu egin dira azkenaldian, bai ikaskuntzaren alorrean, bai eskola-bizikidetzaren alorrean eta, horren ondorioz, ikastetxe “goxoagoak”, seguruagoak, kooperatiboagoak eta, aldi berean, eraginkorragoak dira. Gure hezkuntza-sistemaren bi gaitz nagusiak —eskola-porrota eta bazterketa— arazo beraren bi alderdiak dira eta, kasu askotan, laguntzarik eza izaten da arazo horren muina. Ikasgeletako ondoeza areagotu egiten da ez baldin badago behar beste baliabide ikasleei zailtasunak gainditzeko laguntzeko, edo laguntzeko baliabiderik onena ikasleak beraiek direla aintzat hartzen ez bada. Hori horrela izanik, talde baten barruan ikaskuntza eta bizikidetzaren bil ditzakeen paradigma izan daiteke laguntza.

Ikasle laguntzaileen garapen pertsonalari dagokionez

Berdinen arteko laguntza-proiektuak bereziki balio hezigarri handia du, lidergo positiboa sustatzen du, ikasleen gizarte-gaitasuna garatzea ahalbidetzen baitu, honelako trebetasunak garatuta: enpatia, entzute aktiboa, autokontrola,

komunikazioa eta garapen morala. Elkarrizketaren, tolerantziaren eta laguntzaren balioetan oinarritutako hezkuntzaren praktika moral "erreal" da, gizarte-bizitzarako egiazko prestakuntza, alegia.

Ikasle lagunduei dagokienez

Laguntza jasotzen duten ikasleek egoera latzak gaindi ditzakete; badakite norengana jo dezaketen babes eske. Pertsonen arteko guneetara iristea lortzen da eta, ziurrenik, irakasleek ezin izango lukete gune horietara iritsi. Naylor eta Cowie (1999:160) autoreen arabera, Bigarren Hezkuntzako 51 ikastetxeetako ikasleekin eztabaida-taldeetan bilerak egin zituztenean, zerbitzu hori erabiltzearen funtsezko hiru onura ondorioztatu zituzten: «hitz egiteko norbait, entzungo zaituen norbait» eskaintzen du, «arazoari aurre egiteko indarra», eta «norbaitek zainduko zaituela» erakusten du.

Halaber, Programa ezarrita zegoen zentro bateko kasu jakin bat aztertu ostean (Andrés, 2009: 488), honako ondorio nagusi hau atera dugu: Ikasle Laguntzailearen Programa oso baliagarria izan da ikasleen arteko gatazkak atzemateko eta, batez ere, botere-gehiegikeriak eragindako berdinen arteko tratatu txarren kasuak. Era berean, programan zuzenean inplikaturako ikasleen gizarte-garapenerako faktore erabakigarria izan dela frogatuta geratu da.

OINARRIZKO BIBLIOGRAFIA

- Alzate, R.: *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, Euskal Herriko Unibertsitatearen Argitalpen Zerbitzua, Bilbo, 1998.
- Andrés S.: *Los sistemas de ayuda entre iguales como instrumentos de mejora de la convivencia en la escuela: evaluación de una intervención*, Hezkuntza Ministerioa, Espainia, 2009
- Batson, C.D., Ahmad, N., Lishner, D.A. eta Tsang, J.A.: *Empathy and altruism*, Oxford University Press, 2002.
- Cowie, H. eta Sharp, P.: *Peer counselling in schools*, D. Fulton Publishers, London, 1996.
- Cowie, H. eta Wallace, P.: *Peer support in action*, Sage, London, 2000.
- Galán A., Mas C., eta Torrego JC.: Convivencia en centros educativos: investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado, 2008, in Torrego JC: *El Plan de convivencia*, Editorial Alianza 43-94.
- Fernández, I., Funes, S., Villaoslada, E.: *El conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*, La catarata, Madril, 2002.
- Funes, S., koord.: *Gestión eficaz de la convivencia en centros educativos*, Wolters Kluwer, Madril, 2009.
- Funes, S. eta Moreno, J.: Los mediadores escolares, los alumnos ayudantes y los coordinadores/tutores de convivencia: ejes de prevención, 2007, in Moreno J. M. eta Luengo, F.(koord.): *Construir ciudadanía y prevenir conflictos. La elaboración de los planes de convivencia en los centros*, Wolters Kluwer, Madril.
- Johnson, D eta Johnson, R : *Cómo reducir la violencia en las escuelas*, Paidós, Bartzelona, 1999.
- Lederach, J. P.: *El abecé de la paz y los conflictos*, La Catarata, Madril, 2000.
- Martínez, I. eta Vásquez-Bronfman, A.: *La resiliencia invisible. Infancia, inclusión social y tutores de vida*, Gedisa, Bartzelona, 2006.
- Moreno, A. eta Del Barrio, C.: *La experiencia adolescente. A la búsqueda de un lugar en el mundo*, Aique, Argentina, 2000.
- Naylor, P. eta COWIE, H.: The effectiveness of peer support systems in challenging school bullying: the perspectives and experiences of teachers and pupils, *Journal of Adolescence*, 22 (1999), 462-479.
- Moya, P. eta Zariquiey, F.: El aprendizaje cooperativo: una herramienta para la convivencia, 2008, in Torrego, J.C.: *El Plan de Convivencia: fundamentos y estrategias para su elaboración y desarrollo*, Alianza, Madril.
- Slavin, R.: *Aprendizaje cooperativo. Teoría, investigación y práctica*, Aique, Buenos Aires, 1994.
- Torrego, JC.: Gestión de la convivencia dentro de un modelo integrado e inclusivo, in *VII Jornadas de cooperación educativa con Iberoamérica sobre educación especial e inclusión educativa*, UNESCOren Hezkuntzako Latinoamerikarako Eskualde Bulegoa, Santiago (Txile), 2011.
- Torrego, JC: La mejora de la convivencia en un Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid (2010), 251-274 or. in *Revista profesorado*, 14. bol. 1. zk.

Torrego, JC (koord.): *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas*, Fundación Creando Futuro, Santiago (Txile), 2008.

Torrego J.C. (koord): *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*, Alianza, Madril, 2008.

Torrego, JC. eta Galán, A.: Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares, in *Revista de Educación*, Hezkuntza Ministerioa, Espainia, 2008.
<http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347.pdf>

Torrego, J.C.: El modelo integrado: un nuevo marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro, in *Rev. Digital Milenio*, 2004. <http://www.gh.profes.net/especiales2>.

Torrego, JC. (koord): *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*, Graó, Bartzelona, 2006.

Trianes M,V, Muñoz A., eta Jimenez M.: *Competencia social. Su educación y tratamiento*, Ediciones Pirámide, Madril. 1997.

Villaoslada, E.: Mediación informal y ayuda, Fundación Creando Futuro Santiago (Txile), 2008, in Torrego, JC. (koord): *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas*, Fundación Creando Futuro, Santiago (Txile).