

FASES MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

01

NOS CALMAMOS

- Calmar y tranquilizar.
- Si no es un buen momento para hablar, lo dejamos para más tarde.



02

RECORDAMOS LAS NORMAS

- Somos sinceros o sinceras.
- No interrumpimos cuando la otra persona habla.
- Hablamos con respeto (sin gritar y sin insultar).



03

CUÉNTAME: OS ESCUCHAMOS

- Hacemos preguntas abiertas como:
 - ¿Qué ha pasado?
 - ¿Cómo te has sentido?
- Ayudamos a guardar el turno de palabra.



04

CLARIFICAMOS EL PROBLEMA

- Resumimos el problema de lo que han contado las personas implicadas; todos y todas deben de estar de acuerdo.



05

BUSCAMOS SOLUCIONES

- Exponemos nuestras necesidades:
 - ¿Qué necesitas para quedarte tranquilo o tranquila ahora?
- ¿Qué podríamos hacer para solucionarlo?
 - Sugerimos una solución si no se les ocurre nada.



06

ACUERDO O COMPROMISO

- Ayudar a las partes a definir un acuerdo realista.
 - ¿Qué estás dispuesto o dispuesta a hacer?
- Se puede realizar oralmente o por escrito (y firmarlo).



07

RECONOCIMIENTO

- Reconocer y valorar que han llegado a un acuerdo.
- ¿Cómo te sientes ahora que has solucionado el conflicto?



San Pedro

COLEGIO PÚBLICO
IKASTETXE PUBLIKOA



MUTILVA
MUTILOA