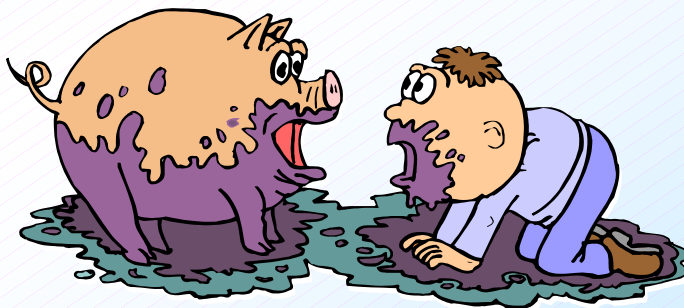
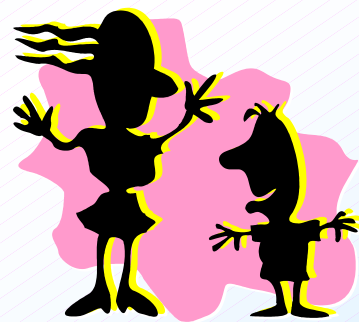


Hablar Hasta Entenderse En 6 pasos

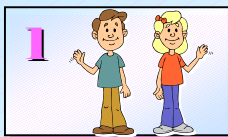


Método de Resolución de Conflictos, adecuado para ser mediatizado por un facilitador (alumno) o facilitadora (alumna) del mismo grupo.



Adaptado de:
PORRO, Barbara (1999)
La resolución de conflictos en el aula.
Barcelona. Paidós.

Resumen de los Seis Pasos



1

- ◆ Hacer un alto.
- ◆ Ayudar a que ambas personas recobren la calma.



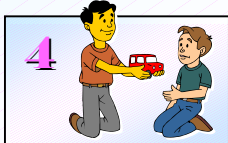
2

- ◆ Hacer que ambas personas se escuchen mutuamente.
- ◆ Que cada una dé su opinión.
- ◆ Reformular cada opinión.
- ◆ Verificar si cada cual ha comprendido a la otra.



3

- ◆ Clarificar necesidades de ambas personas.
- ◆ Resumen de la historia.
- ◆ Se deja en evidencia lo común a ambas versiones.
- ◆ Se clarifican necesidades.



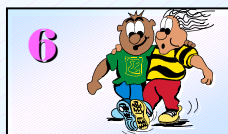
4

- ◆ Se proponen soluciones posibles.



5

- ◆ Se elige la propuesta que más guste a ambos.

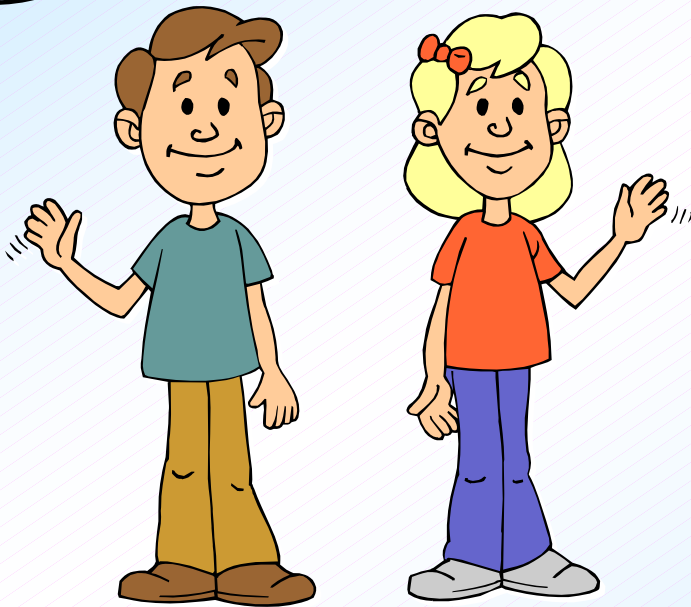


6

- ◆ Se diseña un plan.
- ◆ Se pone en práctica.
- ◆ Se felicita a ambas partes por el acuerdo.



Se Hace un Alto. Se Ayuda a que ambas personas Recobren la Calma



Recomendaciones para el facilitador o facilitadora:

1. Invitar a quedar un instante en silencio.
2. Empatizar con ambas partes.
3. Pensar: *-tal vez en esa situación yo hubiera hecho lo mismo.*
4. Esperar la fase de enfriamiento con actitud facilitadora.
5. Tener expectativas de que el conflicto se va a resolver.
6. Pasar a la segunda parte en el momento oportuno. Si una persona se siente escuchada, eso le ayuda a calmarse.

Se Media a fin de que ambas personas Se Escuchen Mutuamente



El facilitador (mediador) o facilitadora (mediadora):

1. Pregunta a A:
-¿Cuál crees que es el problema?
-¿Cómo te sientes?
2. Reformula cada respuesta.
3. Le pide a A que use "mensajes-yo":
-Creo que lo que ha ocurrido es...
-Yo me he sentido... cuando tú... porque...
4. Se repiten esos 3 pasos con B.
5. Verifica si B ha comprendido lo que piensa A, y si A lo que piensa B.



Se Clarifican Necesidades de Ambas Personas



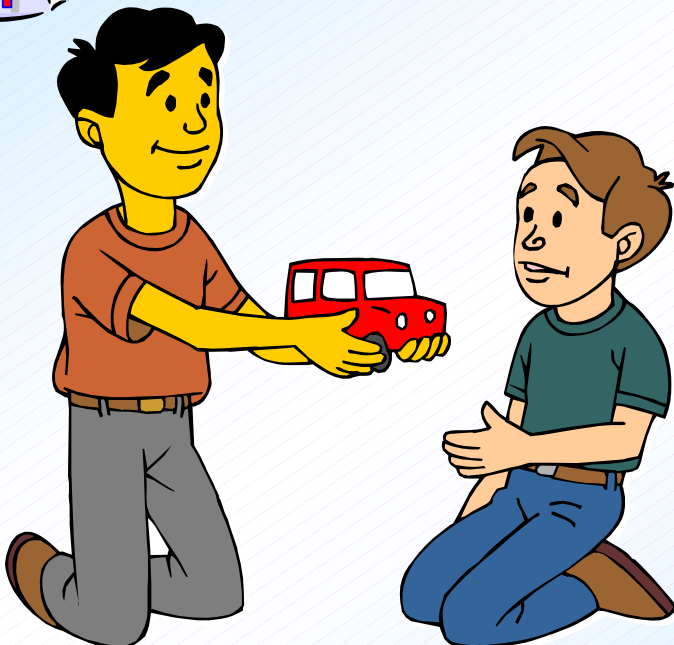
El facilitador/a:

1. Hace un resumen de la historia.
2. Pone en evidencia aspectos comunes a ambas versiones.
3. Enumera el conflicto en función de necesidades insatisfechas de una y otra parte:

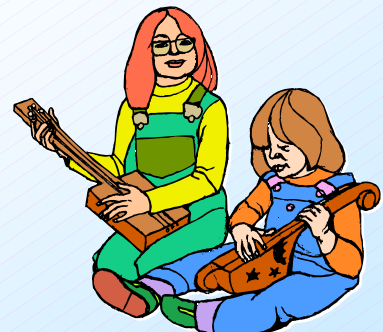
-Parece que tú, Juan, te has sentido mal por el hecho de que Silvia te haya faltado el respeto delante del grupo; y que tú, Silvia, sentías que Juan se había desinteresado de su trabajo, y te lo habías tenido que cargar tú. ¿Es eso?



Se Proponen Soluciones



1. El facilitador pregunta a cada cual:
-Tú, A, ¿qué harías para resolver el conflicto?
2. Se anotan todas y cada una de las sugerencias, sin censurar ninguna.
3. A continuación, se repiten los dos pasos con B.



Se Elige la Propuesta que Más Gusta a ambas partes



El facilitador/a puede ayudarse de este registro:

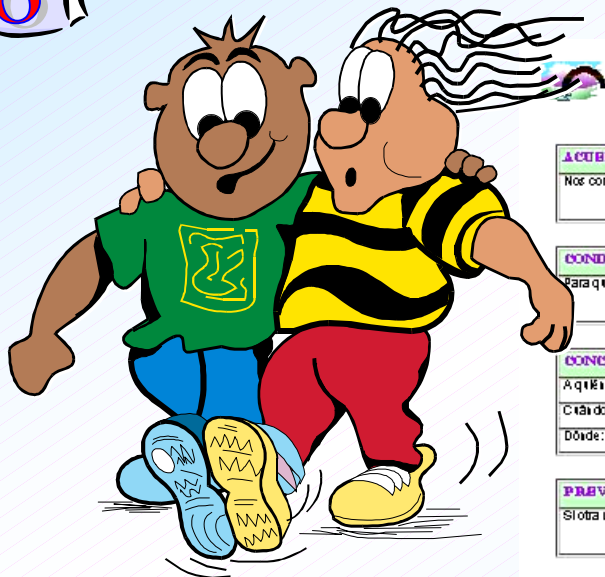
Mediación en Conflictos - Una propuesta para Quino Villa

Caja de Cartón 100 Páginas más

Nº	Propuesta	Valoración de A	Valoración de B

Se redacta, entre ambas partes, y con la mediación del Facilitador o Facilitadora, la propuesta preferida puede haberse de uno,

Se Diseña un Plan y se Pone en Práctica



ACUERDO

Nos comprometemos a:

CONDICIONES

Para que funcione, necesitamos que:

CONCRECIÓN DEL ACUERDO

A quién afecta:

Cuándo lo posemos e i marcia:

Dónde:

PREVENCIÓN

Si otra vez voluiera a ocurrir, qué hablamos para llegar a un acuerdo:

Finalmente el facilitador/a felicita a ambas personas por haber sido capaces de llegar a un acuerdo.