

DOCUMENTO 1. Guía para el análisis del conflicto.

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:

Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Raíces -Poder, miedo, valores ¿Hay diferencias de poder? ¿Cuáles son sus valores		
Proceso y momento del conflicto ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?		
Protagonistas ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceras personas?		
Relación -Poca/Mucha relación -Confianza/Desconfianza -Amistad/Hostilidad -Huida/Enfrentamiento -Calma/Emocionalidad		
Problema ¿Cuál es el problema o cuestión de la disputa?		
Sentimientos ¿Cómo se sienten cada una de las partes?		
Posiciones ¿Qué posición tiene, Qué demanda, qué quiere cada parte?		
Intereses. Necesidades ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué o para qué lo pide?		
Intensidad (alta, baja)		
Tipo de violencia (directa, cultural, estructural)		
Soluciones Propuestas para resolverlo. ¿Qué estaría dispuesta a ceder cada una de las partes? Consecuencias si no se llega a un acuerdo.		

DOCUMENTO 2. PAUTAS PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS (Mediación informal – negociación) Ayudando a resolver problemas

1. PARAR No dejarse llevar por el impulso y reflexionar		
2. IDENTIFICAR EL PROBLEMA		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el problema? • ¿Qué le ha pasado? • ¿Quiénes están en el problema? • Directamente / Indirectamente • ¿Cómo se sienten? • ¿Hay algo más que debería saber? 	-	-
3. GENERAR PROPUESTAS		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué quieren? • ¿Para qué lo quieren? • ¿Qué necesitan/les preocupa? 	-	-
4. EVALUAR LAS DISTINTAS PROPUESTAS		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es lo mejor que me puede pasar? • ¿Por qué? • Evaluar las posibles consecuencias de cada una. 	Las propuestas a trabajar son:	1. 2. 3.
	VENTAJAS	INCONVENIENTES
1.		
2.		
3.		
5. ESCOGER LA MEJOR OPCIÓN La opción que sea capaz de cumplir y llevar a la práctica Tomar una decisión		
		-
6. ACORDAR Si el conflicto es con otra parte, habrá que consensuar con ella la "mejor solución para ambos" y luego elaborar el acuerdo a que se llegue en un contrato		
		-



<p>7. PLANIFICAR La puesta en marcha de la opción escogida, definiendo quién hace qué, cómo y cuándo</p>	<p>- - -</p>
<p>8. SEGUIMIENTO Para evaluar los resultados, ajustes que fueran necesarios y hacer los cambios o por si surgieran nuevos problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo os ha ido? • ¿Funcionó el acuerdo? • ¿Ha mejorado la situación? • ¿Cómo ha cambiado? • ¿Ha habido algún problema? • ¿Se puede continuar con el acuerdo? • Si en el futuro se diera una situación similar: ¿Qué podríamos hacer para que esto no se repitiera? 	<p>- - - - - - - - - -</p>
<p>INDICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deriva -si es un problema serio- con la aprobación de tu compañero. • Pide consejo u orientación si estás dudoso/a o confundido/a, al orientador/a, al tutor/a o a algún profesor/a de confianza • Infórmate sobre las normas de convivencia del centro, para que no se incumplan derechos y obligaciones 	

DOCUMENTO 3. Otra forma de mediación informal escolar rápida. Las 4 R (adaptación de Pallares y Vaello).

Intenta recomponer una situación de antagonismo utilizando la comunicación asertiva. Dar opciones: «Este problema se puede resolver de dos formas: mediante medidas disciplinarias, o llegando a una solución satisfactoria para los tres ahora mismo. ¿Qué vía preferís?»

Si ambas partes muestran una preferencia clara por resolver el conflicto pacíficamente, se pasa a desplegar el proceso. El moderador da la palabra alternativamente a cada protagonista del conflicto de acuerdo con las siguientes fases:

1. Resentimiento (Atribución externa. Mensajes TÚ):	
<ul style="list-style-type: none"> • Cada parte expone sus motivos sin interrupciones. • Sólo se admiten mensajes que implican una atribución externa de los hechos, mensajes "tú": «tú me dijiste... », «tú me hiciste... » 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):
2. Reconocimiento (Atribución interna. Mensajes YO):	
<ul style="list-style-type: none"> • Las dos personas sucesivamente reconocen los aspectos en los que la conducta propia ha podido molestar a la otra. • En esta fase solo se admiten mensajes «yo»: «yo reconozco que... », «admito que... », «es cierto que... ». • En ningún caso se deben aceptar mensajes «tú», que significarían el regreso a la fase de resentimiento, anulando la efectividad del proceso. 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):
Historia común propuesta:	

3. Requerimiento (Me gustaría que...):	
<ul style="list-style-type: none"> • Cada uno dirige al otro demandas/requerimientos que eviten la reaparición de la disputa en el futuro. • Si hay más gente implicada, conviene que entre los requerimientos aparezca la necesidad de que cada parte hable con sus seguidores y les disuada de seguir «echando leña al fuego»: «<i>si queréis ayudarme, no sigáis incitándome a meterme con...</i>». 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):

4. Reconciliación y acuerdo:	
<ul style="list-style-type: none"> • Si se han cumplido las tres fases, la tensión habrá bajado considerablemente, siendo un buen momento para pedir a las partes que plasmen su reconciliación con un acuerdo, sin reticencias ni dobleces. • El acuerdo no debe circunscribirse a las relaciones en el centro, sino que debe asegurarse la armonía en los encuentros fuera del ámbito escolar. 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):
Acuerdo:	

No obstante, conviene asegurar el éxito reforzando los acuerdos con algunas precauciones:

- El mediador debe agradecer a las partes la colaboración y la madurez demostradas en el proceso: «estoy contento porque me habéis dado una muestra de madurez, al haber sido capaces de resolver satisfactoriamente una situación difícil».
- Se debe comprobar la intención real de las partes, comprobando con regularidad en los días siguientes el cumplimiento de lo acordado: «os presentáis a mi cada día y me confirmáis que todo va bien».

Pasados cinco días, si todo sigue bien, las comprobaciones pasan a realizarse semanalmente, durante dos o tres semanas, concluyendo el proceso con el agradecimiento del profesor.