



VOCABULARIO

CONFLICTO: Confrontación de posiciones, intereses y/o necesidades entre dos partes. El conflicto es un fenómeno natural a la vida humana.

EMPATÍA: Significa ponerse en el lugar del otro, comprender sus sentimientos.

MEDIACIÓN: Es un proceso de comunicación entre partes en un conflicto con la ayuda de una o varias personas que procuran que las partes se escuchen para llegar ellas mismas a un acuerdo.

VIOLENCIA: Es todo aquello que puede significar perjuicio o mal a otro, a uno mismo o al entorno; ya sea realizado de manera consciente o inconscientemente.

NECESIDADES: Las necesidades humanas son aquellos bienes materiales y no materiales. Las necesidades básicas materiales son el alimento, el sueño... Las necesidades no materiales serían la libertad, la seguridad, el afecto...

CULTURA DE PAZ: Conjunto de valores, actitudes, prácticas sociales y personales que suponen la ausencia de violencia.

CLASIFICACIÓN DE CONDUCTAS DISRUPTIVAS

Una conducta disruptiva es aquella conducta que impide el desarrollo evolutivo del niño impidiendo crear y mantener relaciones sociales saludables.

Se clasifican en:

1. **Agresivas :** Insultos, motes, apodos, venganzas, intimidaciones y peleas.

2. **Antisociales:** Faltar el respeto al maestro, respondón, mentirosos, tramposos, irrespetuosos y perturbadores.

3. **Indisciplinadas:** Falta de puntualidad, interrumpir las explicaciones, charlatanería, jugar a destiempo, impertinencias, no seguir las normas, olvidarse los trabajos, risas inapropiadas, hacerse notar.

4. **De personalidad:** Caprichosos, tímidos, hipersensibles, egocéntricos, hiperactivos, extrovertidos, introvertidos, envidiosos.

TALLER DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



C.E.I.P. LOS MANANTIALES
ALHAURÍN DE LA TORRE

CURSO 2.013-14



PROTOCOLO PARA UN CASO DE MEDIACIÓN

REGLAS BÁSICAS

1) Cualquier cosa que digáis es confidencial, excepto los insultos y amenazas serias de violencia. Debemos informar de estas cosas a la coordinadora del programa, la Jefa de Estudios.

2) Necesitamos que deis el visto bueno a seis reglas para que podamos ayudaros:

- * ¿Estáis de acuerdo en no interrumpir?.
- * ¿Estáis de acuerdo en ser honestos u honestas?
- * ¿Estáis de acuerdo en que no haya peles físicas?
- * ¿Estáis de acuerdo en no insultar y despreciar?
- * ¿Estáis de acuerdo en esforzaos para resolver el problema?.
- * ¿Estáis de acuerdo en hablarnos directamente a nosotros@s al principio?.

DEFINIR EL PROBLEMA Y DESCUBRIR LAS NECESIDADES

3) Elegir a una de las personas para hablar primero.

4) ¿Puedes decirnos qué ocurrió?
¿Cómo te sientes?

5) ¿Qué necesitas para que se resuelva este problema?

HALLAR SOLUCIONES

6) ¿Qué puedes hacer para resolver ahora el problema?. ¿Te parece bien?.

7) ¿Si vuelve a ocurrir, qué podrías hacer de modo diferente?

8) ¿Se soluciona el problema?. (Si la respuesta es SÍ, fin del proceso. Si es NO, vuelta al paso nº 5).

9) Di a tus amigos-as que el problema se ha solucionado, así no habrá rumores.

10) Enhorabuena. Habéis hecho un buen trabajo.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

1

PRESENTACIÓN
Y REGLAS DEL
JUEGO

2

CUÉNTAME

3

ACLARAR EL
PROBLEMA.

4

PROPONER
SOLUCIONES

5

ACUERDO

ACUERDO:

Quién hace
Qué
Cómo
Cuándo y dónde

ENCUADRE:
Quiénes somos.
Cómo va a ser el
proceso

DESAHOGO
Qué ha
pasado

AGENDA DE
TEMAS:
Dónde
estamos

BÚSQUEDA
DE
SOLUCIONES:
Cómo
salimos

