

## Decálogo de la buena intervención comunicativa y mediadora

Para facilitar la actuación ante situaciones conflictivas que surjan en el entorno escolar, dentro del centro educativo:

1. Preguntar a ambas partes si están preparados para intentar resolver el conflicto. En caso de que no estén de acuerdo, se establecerá otro momento para abordarlo (QUE NO SE NOS OLVIDE). **Conservar la calma**

2. Es imprescindible realizar una escucha activa y objetiva de las partes

- Mirar o estar atento cuando están explicando su postura (escucha activa)
- Asentir (escucha activa)
- Pedir que se respete el turno de palabra (escucha objetiva)
- No negar ni quitar importancia a lo que dice cada parte. (escucha objetiva)
- NO PREJUZGAR A NADIE (no etiquetar a ninguno de los niños)

3. Preguntar a las partes cómo se sienten.

- ¿Cómo te has sentido? (Cartel de emociones y sentimientos si lo necesitan)

4. Resumir y concretar el problema.

- “Si he entendido bien, lo que ha ocurrido es.....”

5. Guiar el proceso a través de preguntas:

- ¿Qué te ha sentado mal?
- ¿Qué te ha molestado?
- ¿Cómo crees que se ha sentido el otro?
- ¿Alguna vez te has sentido tú así?
- ¿Qué necesitas para estar bien?
- **Conservar la calma**

6. Propuestas de solución

- ¿Qué puedes hacer para que el otro se sienta mejor?
- ¿Cómo crees que puede resolverse?
- ¿Qué puedes hacer para que no vuelva a pasar?

7. Llegar a un acuerdo consensuado por todas las partes

- No impuesto por el adulto
- Que haga sentir bien a todos

**En caso de faltas graves o muy graves, se tendrán en cuenta las sanciones previstas en la normativa oficial del centro y Decreto 15/2007 de Convivencia de la Comunidad de Madrid.**

8. Seguimiento del proceso en los casos que sea necesario (recurrentes, graves...)

