

"Cómo Resolver Conflictos en el Ámbito Familiar" (Educación Infantil y Primaria)

Partimos de una idea general de Psicología: No existe crecimiento humano ni social sin alguna dosis de conflicto que es necesario manejar y resolver de forma constructiva.

PAUTAS GENERALES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS

- Identificar el problema.
- Atacar el problema y no a la persona.
- Escuchar sin interrumpir.
- Preocuparse por los sentimientos de los demás.
- Ser responsables con lo que decimos y hacemos.
- Mantener la serenidad.
- Actitud tranquila y firme.
- Cumplir las promesas y castigos.
- Hablar al niño con tono calmado, sin ponerse nervioso.
- Olvidar el incidente que causa el conflicto.

TÉCNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS

1. Enfriar la situación.

- Reflexionar antes de hablar.
- Acotar el conflicto.
- Delimitar la forma de tratarlo.
- Fijar los objetivos que se quieren conseguir.

2. Escuchar atentamente.

- ✓ Mirar a la otra persona.
- ✓ Prestar atención a lo que está diciendo.
- ✓ Escuchar sin interrumpir hasta que haya terminado.
- ✓ Practicar la empatía: Tratar de entender el punto de vista de la otra persona.
- ✓ Observar el lenguaje no verbal y transmitir afecto a través del contacto físico.
- ✓ Preguntar lo que no se entienda.
- ✓ Parafrasear: Repetir con las palabras de uno lo que se cree que quiere decir el otro.

3. Expresar los sentimientos.

Expresar al otro cómo se siente uno como resultado de su comportamiento (disgustado, triste...), y animarle a expresar sus propios sentimientos ante la situación.

4. Convertir ofensas en cumplidos.

- ❖ Ignorar la ofensa, insulto, palabrota.
- ❖ Responder al insulto con un cumplido.
- ❖ Darle la razón cuando la tenga.
- ❖ Alabarle.

5. Hacer preguntas.

- Para hacerle reflexionar, ya que a veces se hacen las cosas sin pensar.
- Tratar de entender la razón que hay detrás del pensamiento o comportamiento de la persona, para hacerla recapacitar.

6. Utilizar el sentido del humor.

- Enseñar a reírse de uno mismo.
- Relativizar algunos problemas y darle la dimensión que realmente tienen.

7. Motivar al cambio.

- Los conflictos deben enseñarnos para actuar en otras ocasiones similares.
- Aquellas conductas que no han sido satisfactorias pueden cambiarse.
- El haberse equivocado una vez no quiere decir que nos vayamos a equivocar siempre.

Bibliografía:

- **“Los 10 errores más comunes de los padres”**. Dr. Devin Steede. Editorial EDAF.
- **“¿Por qué no podemos ser los padres que deseamos ser?”**. Charles H. Elliot y Laura L. Smith. Editorial EDAF.
- **“El niño que seguía la barca. Intervenciones sistémicas sobre los juegos familiares.”**. Giuliana Prata. Ed. Desclée De Brouwer.
- **“El comportamiento infantil. Orientaciones Educativas”**. M. Vidal Lucena. Editorial EOS.
- **“Cómo ayudar a solucionar los problemas de sus hijos”**. J. Eguía Fernández. Editorial EOS.
- **“Métodos Infalibles de Relajación”**. Paul Wilson. Editorial Plaza & Janés.
- **“Educar con Inteligencia Emocional”**. Maurice J. Elias. Editorial Plaza & Janés.
- **“Pórtate bien”**. M^a Luisa Ferreros. Editorial Planeta.
- **“Guía para entender a tu hijo** del Centro Yale de Estudios Infantiles”. Un desarrollo sano desde el nacimiento a la adolescencia. Linda C. MAYES & Donald J. COHEN. Alianza Editorial.

Departamento de Orientación.
Santa María del Pilar. Madrid.