

# *Ayudando a los niños a aprender a resolver conflictos*



*Maneras en que las familias pueden ayudar  
a sus hijos a rendir mejor en la escuela*



# Ayudando a los niños a resolver conflictos

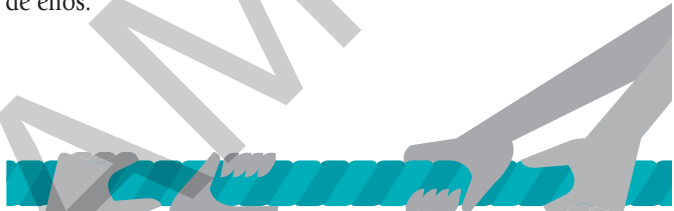
Ya sea un desacuerdo con un amigo, un encontronazo con un maestro o una discusión con los padres, todos los niños enfrentan conflictos en la vida cotidiana. Los conflictos pueden surgir en casa, en la escuela o en la comunidad.

Los conflictos pueden producir estrés, herir a los amigos, tensar los lazos familiares e interferir con la escuela y el aprendizaje.

Pero esto puede evitarse. Los niños pueden aprender a manejar los conflictos. Pueden aprender a expresar sus sentimientos de forma tal que conduzca a mejores decisiones y a relaciones más sólidas. Superar los conflictos —y no solo evitarlos— puede ayudar a los niños a alcanzar sus metas.

Las familias pueden fomentar las habilidades y actitudes que los niños necesitan para resolver los conflictos que enfrentan.

Este folleto está repleto de ideas prácticas para ayudar a su hijo a aprender a resolver conflictos e incluso a beneficiarse de ellos.



**Consejo:** No espere poner en práctica de inmediato todas las ideas de este folleto. La mejor manera de hacer cambios es gradualmente. Enfóquese en una o dos ideas por vez, ¡y no olvide celebrar el progreso!

# ¿Da usted un buen ejemplo?

*“Los niños nunca han sido muy buenos para escuchar a sus mayores, pero nunca han dejado de imitarlos”.*

— James Baldwin

Responda este cuestionario para ver qué tipo de ejemplo usted está dando para resolver conflictos en casa. Responda “Sí” o “No” a las siguientes afirmaciones:

1. **Intento tratar a los demás** (incluyendo a mi hijo) como desearía que me trataran a mí. Mis acciones le demuestran a mi hijo: “Así es como nos tratamos, aunque estemos enfadados”.
2. **Evito los enojos hirientes.** Cuando me enfado con mi hijo, me centro en el comportamiento (“Fue irresponsable que dejaras tu trabajo en la escuela”) y no en la personalidad de mi hijo (“¿Qué irresponsable eres!”).
3. **Mantengo la calma** cuando estoy enfadado con mi hijo. Expreso mi enojo con voz firme, pero sin gritar, y le recuerdo a mi hijo las normas familiares y cómo me siento yo ante la situación.
4. **No eludo las cuestiones difíciles.** Hablar de los problemas en cuanto empiezan le enseña a mi hijo cómo evitar que exploten y se conviertan en problemas mayores.
5. **Admito cuando me equivoco.** Cuando puedo admitir un error, mi hijo aprende a hacer lo mismo. Le enseña que parte de crecer consiste en asumir la responsabilidad de lo que uno dice y hace. Evita muchos conflictos.

## ¿Cómo le fue?

Si ha respondido “No” a alguna de estas afirmaciones, utilice las ideas del cuestionario para darle un mejor ejemplo a su hijo sobre cómo resolver conflictos.

# 12 cosas para probar

**P**ensar antes de actuar puede ayudar a su hijo a resolver muchos conflictos. Para enseñarle a resolver conflictos de forma pacífica:

1. **Haga más hincapié** en lo que su hijo hace bien que en lo que hace mal.
2. **Establezca expectativas** que su hijo sea capaz de cumplir.
3. **Escuche** el punto de vista de su hijo.
4. **Sea sensible** a lo que avergüenza a su hijo y evite las burlas.
5. **Respete** la intimidad de su hijo.
6. **Hable con** su hijo en lugar de dirigirse a él.
7. **Diga cosas positivas** sobre su hijo en presencia de otras personas.
8. **Modele estrategias** para mantener la calma, como respirar hondo.
9. **Utilice una disciplina positiva** y evite pegar o gritar cuando su hijo se porte mal.
10. **Anime** a su hijo a tomar decisiones.
11. **Expresar confianza** en las capacidades de su hijo.
12. **Tómese en serio** cualquier arrebato de violencia, acoso o pelea que muestre su hijo.

# Hable con su hijo sobre cómo afrontar los conflictos

La gente tiene opciones a la hora de afrontar los conflictos. A veces, dependiendo de la situación, una forma es mejor que otra. Antes de que surjan los conflictos, hable con su hijo sobre cuándo es apropiado utilizar cada una de estas cinco estrategias:

- 1. Evitar.** Consiste en no abordar el problema en absoluto. Siempre es bueno tomarse un tiempo para calmarse y pensar. Pero si nunca se abordan los problemas, su hijo puede perder la oportunidad de expresar sus sentimientos y opiniones.
- 2. Acomodarse.** Consiste en ceder ante el punto de vista, los deseos y las necesidades de la otra persona, sin imponer los propios. Es útil cuando el tema en cuestión no es tan importante para su hijo como otros temas.
- 3. Llegar a un acuerdo.** Consiste en buscar una solución intermedia que te satisfaga parcialmente a uno mismo y a la otra persona. Es bueno para desacuerdos menores, o cuando falla la colaboración.
- 4. Confrontar.** Consiste en insistir en abordar el problema con la otra persona cara a cara. Por supuesto, los golpes, el acoso, los insultos y otros actos que hieren a las personas de manera física y emocional *nunca* son aceptables.
- 5. Colaborar.** Implica trabajar juntos para encontrar una solución que satisfaga las necesidades de todas las partes. Es el principal objetivo en la resolución de los problemas. Todos pueden alcanzar sus metas. Es excelente para las relaciones.

# Enséñele a su hijo la 'escucha activa'

Con frecuencia, los conflictos no son más que malentendidos. Para resolver un conflicto, es importante escuchar los pensamientos y sentimientos de la otra persona y entenderlos. Pero, en general, las personas están tan ocupadas pensando en lo que van a decir (o gritar) a continuación que no escuchan realmente lo que dice el otro. Por eso, la "escucha activa" es una forma estupenda de resolver un conflicto.

Practique estos pasos de "escucha activa" con su hijo:

- **Turnarse para hablar.** Solo puede hablar una persona por vez. El primero en hablar explica su punto de vista sobre el problema. "Lo que me enfada es ...". La otra persona escucha.
- **Enfocarse en el orador.** Mantener el contacto visual. Asentir con la cabeza. Concentrarse en lo que dice la persona.
- **Resumir lo que acaba de decir el orador.** Cuando termine el primer orador, la otra persona debe resumir lo que ha dicho *antes de hablar*: "Has dicho que lo que te enfada es ... (enumerar los puntos principales sin juzgar ni evaluar. Solo resumir). ¿Es cierto?" El primer orador debe aprobar el resumen antes de que sea el turno de hablar de la otra persona.

Es increíble lo que ocurre al resumir. La otra persona se sentirá comprendida. Y es menos probable que ambas personas se enreden en defenderse a sí mismas y sus posturas.

- **Intercambiar roles.** Ahora habla la otra persona y el interlocutor escucha atentamente, resumiendo lo que dice antes de volver a hablar.

La escucha activa funciona de verdad, y no se limita a dos personas. Pruébelo con toda la familia cuando haya un desacuerdo. Enseña a escuchar bien ¡y es una forma estupenda de resolver conflictos!

# Ayude a su hijo a ver las fortalezas de los demás

Un niño que piensa en los demás de forma negativa suele actuar así con ellos. Lo contrario también es cierto.

Anime a su hijo a ver las fortalezas de una persona más que los defectos. En lugar de considerar que alguien es grosero, piense que esa persona puede ser abierta y directa. En lugar de ser mandón, puede ser considerada un líder. La terquedad puede verse como determinación. Una persona que parece perezosa puede ser alguien capaz de relajarse. Una persona que parece enfadada puede estar defendiendo sus creencias personales.

## Enséñele a su hijo a ser tolerante

Para vivir en paz en una sociedad diversa, los niños deben aceptar las ideas de los demás.

Busque en artículos periodísticos o en televisión ejemplos de personas con las que no esté de acuerdo. Hable con su hijo sobre cómo trabajar con personas que tienen creencias diferentes a las propias.

Dígale que aceptar las creencias de otra persona no significa que uno tenga que cambiar las suyas.

Explíquele que algunos de sus propios puntos de vista también pueden parecerles “diferentes” a otras personas.



# Hable de los prejuicios y la discriminación

Busque oportunidades para hablar con su hijo sobre la injusticia de los prejuicios y la discriminación. Usted podría:

- Señalar los prejuicios, los estereotipos y la discriminación cuando los vea.
- Establecer la regla firme de que su hijo no debe excluir a los demás ni burlarse de ellos.
- Enseñarle a su hijo respuestas preparadas. Si llaman a otro niño por un nombre hiriente, su hijo podría decirle, "No digas eso. Llama a la gente por su nombre".
- Dar el ejemplo. Diga, "Ese tipo de bromas me ofenden".

## Un 'diario de enojo' puede mejorar la autocomprensión

Saber qué es lo que le genera ira puede ayudar a su hijo a prepararse para manejar este sentimiento de forma constructiva.

Algunos niños se enojan cuando se sienten avergonzados, si alguien los mira mal, si no consiguen lo que quieren o si sienten que su estatus se ve amenazado.

¿Reacciona su hijo a un cierto tono de voz? ¿A un dedo que lo señala? ¿A una mala decisión deportiva? ¿Cuando se lo acusa falsamente de algo? ¿Cuando se lo trata de forma injusta?

¿Y cómo suele manejar su hijo la ira? Podrá averiguarlo anotando cada caso de enojo en un "diario de enojo".

Sugíerale que escriba qué causó el enfado y por qué, cómo lo manejó y qué ocurrió a raíz de ello. (Los niños más pequeños pueden hacer dibujos).

Hablen de cada incidente. Sea comprensivo si su hijo ha sido tratado injustamente. Pero sea sincero al señalar los casos en que su hijo no ha tenido buen juicio, ha mostrado enojo de forma inapropiada o ha violado los derechos de otra persona.



# Utilice un registro de TV para hablar de la ira

La próxima vez que su hijo vea televisión, dele un cuaderno para que escriba. También pueden ver televisión juntos y anotar sus reacciones por separado.

El objetivo es desarrollar la capacidad de su hijo para reconocer el enojo y comprender las formas productivas e improductivas de manejarlo.

Nombre del programa:

---

- Describir una situación en la que alguien se haya enojado.
- Describir los signos físicos de ira que mostró la persona.
- Describir lo que hizo la persona para controlar el enojo. ¿Fue eficaz?
- Si el enojo se manejó con agresividad, ¿qué causó que el enojo se convierta en agresión?
- ¿Qué se podría haber hecho para manejar mejor el conflicto y el enojo que provocó?

# Deje que su hijo lo ayude con un problema

Una estrategia para enseñarle a su hijo a resolver conflictos es compartir con él sus propias dificultades.

Cuando sea oportuno, pregúntele a su hijo qué haría ante un problema al que usted enfrenta. Hable de sus sentimientos. Y analicen juntos las ventajas y desventajas de determinadas acciones.

# Resolución de conflictos y acoso

Una buena capacidad de resolución de conflictos puede ayudar a evitar el acoso escolar. Pero primero, es importante comprender que el acoso no es lo mismo que un conflicto normal entre compañeros.

El acoso es un patrón de comportamiento inadecuado y perjudicial en el que un niño más poderoso ataca a otro menos poderoso. Y no se trata necesariamente de poder físico: un niño más popular puede acosar a otro menos popular. O un estudiante que tiene acceso a información vergonzosa sobre un compañero puede utilizar ese poder para acosar.

Aunque los conflictos entre compañeros y el acoso no son lo mismo, hay cosas que usted puede hacer para ayudar a su hijo a resolver conflictos y reducir las probabilidades de que participe en el acoso. Usted puede:

- **Fomentar la empatía hacia los demás** Los expertos llaman a la empatía el “antídoto del acoso”. Cuando su hijo comprende y se preocupa por cómo se sienten los demás, le resultará más fácil resolver conflictos y será menos propenso a acosar a otros.
- **Dar el ejemplo de amabilidad** y utilizar una disciplina positiva. Utilizar castigos físicos, amenazas y humillaciones puede hacer que un niño sea más propenso a comportarse de la misma manera con otros.
- **Evitar que los conflictos queden sin resolver** y se acumule la ira. Los niños podrían descargar esa rabia acosando a otros.

<https://www.stopbullying.gov/bullying/other-types-of-aggressive-behavior>

<https://www.bullycrisis.com/conflict-resolution-skills-that-can-prevent-bullying/>

# Utilice el humor para poner fin a las discusiones

La próxima vez que sus hijos no estén de acuerdo sobre qué programa de televisión ver, o sobre cualquier otra cosa por la que suelen discutir, pruebe esto:

Durante cinco minutos, pídale que intercambien papeles. Cada uno debe presentar el punto de vista del otro de la forma más clara y justa posible.

Lo más probable es que comiencen a reírse y hagan las paces. Mejor aún, puede que lleguen a un acuerdo con el que ambos estén felices.

## Establezca reglas básicas para resolver conflictos

- Escoger un momento conveniente.
- Enfocarse en el problema, no en la persona.
- Compartir la información importante.
- Escuchar con la mente abierta. Demostrar que uno está escuchando.
- Tratar a la otra persona con respeto en todo momento.
- No insultar, culpar, burlar, interrumpir, menospreciar, juzgar, desquitarse o vengarse, hablar del pasado ni inventar excusas.
- Buscar una solución.
- Una vez acordada la solución, avanzar para resolver los problemas.



# Asegúrese de que su hijo sepa reconocer el peligro

Lamentablemente, en los últimos años se ha visto un aumento en la violencia por y contra los niños. El uso de pistolas y cuchillos, así como los conflictos entre pandillas y el escaso valor que algunas personas tienen por la vida humana, hacen que sea importante que los niños sepan reconocer el peligro y tomen medidas para evitarlo.

Hable de los lugares y las situaciones que su hijo debe evitar. Enséñele a no provocar a alguien que tenga un arma: disculparse, aunque su hijo no lo diga de verdad; entregar el dinero o las posesiones sin luchar; tomar cualquier medida que sea necesaria para mantenerse a salvo.

Hable sobre dónde obtener ayuda si su hijo la necesita: "Ve a una tienda cercana o al departamento o la casa de un vecino. Pídele a alguien que llame a la policía".

# Ayude a su hijo a ver el lado positivo de las críticas

Todo el mundo debe enfrentarse a alguna crítica. Y algunas veces, lo que parece una crítica puede ser en realidad un consejo útil.

Los comentarios de un entrenador pueden ayudar a un niño a aprender a batear una bola curva. Los comentarios de un maestro pueden mejorar la escritura o el comportamiento de un niño.

Si su hijo se siente criticado, no tiene por qué ser motivo de conflicto. Sugíerale que piense en el propósito de la crítica. ¿Es un comentario positivo? ¿Puede servirle para hacer algo mejor?

De ser así, pídale que trate de escuchar con atención y pedir sugerencias concretas sobre cómo hacer cambios positivos.

# Enséñele a su hijo a discrepar con respeto

Los niños pueden aprender a respetar las opiniones de los demás, aunque no estén de acuerdo con ellas. Decir, “No estoy de acuerdo con lo que has dicho” está bien. Decir, “Eres un estúpido por pensar eso”, no está bien.

## Compartir las quejas ayuda a lidiar con el enojo

La mejor manera de afrontar un conflicto es con la cabeza fría y despejada. Su hijo puede controlar su enojo “desahogándose” con otra persona. Anímelo a hablar del problema con adultos y compañeros de confianza. Que alguien lo escuche puede ayudar. A veces, basta con hablar en voz alta. La próxima vez que su hijo se sienta tomado por la ira, sugiérale que hable con:

- Un amigo.
- Uno de sus padres, un hermano u otro miembro familiar.
- Un maestro, un consejero o el director escolar.
- Otro adulto.
- Una mascota.
- Un peluche.



# Dónde buscar ayuda externa

Algunos conflictos simplemente no pueden ser resueltos por las personas implicadas. Si esto sucede, busque ayuda en:

- Un maestro, un consejero o el director de la escuela.
- Su médico de cabecera.
- El líder religioso de su familia.
- Internet. Busque nombres y números de teléfono de organismos locales que puedan ayudar.



Usted *puede* ayudar a su hijo a aprender a resolver conflictos, pero es importante que se limite a ayudarlo en lugar de resolver los conflictos por él.

Solucionar los problemas por su hijo evitará que él aprenda a:

- Manejar los sentimientos.
- Pensar en los demás.
- Descubrir que la cooperación funciona de verdad.

Cuando los niños aprenden a resolver sus propios conflictos, están encaminados para triunfar en la escuela ¡y en cualquier otra cosa que hagan!

SAMPLE

Publicado por:

**THE**  
**PARENT**  
INSTITUTE®

(800) 756-5525  
[www.parent-institute.com](http://www.parent-institute.com)

Stock No:  
(English) 332A  
(Spanish) 432A