

RESOLUCION DE CONFLICTOS: PELEAS ENTRE COMPAÑEROS, INSULTOS Y AMENAZAS, VOCABULARIO AGRESIVO, BURLAS, etc.

Los conflictos están presentes en nuestras vidas, son inherentes a las relaciones interpersonales y al transcurso de la vida, por ello es importante aprender habilidades, estrategias y técnicas que nos permitan gestionarlos de forma eficaz y saludable.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR CONFLICTO?

Un conflicto puede entenderse como una situación o circunstancia que implica un problema o una dificultad. Puede ser individual (con uno mismo) o social (intervienen varias partes). Lo habitual es que el conflicto produzca sentimientos negativos como incomodidad, mal humor, impotencia, ansiedad, etc. Y puede provocar enfrentamientos, situaciones de discrepancia y tensión. El conflicto por lo tanto suele ser valorado como algo negativo que tiende a evitarse. Pero un conflicto puede entenderse como una oportunidad de aprendizaje.

En realidad podemos decir que **una situación de conflicto nos brinda potencialmente la oportunidad para llegar a un acuerdo o a la solución de un problema**. Es una oportunidad para aprender habilidades sociales y competencias de negociación, de empatía, respeto, negociación, escucha y toma de decisiones, entre otras. Por ello es fundamental aprovechar los conflictos que se les presenten a los más pequeños y utilizarlos para enseñarles a enfrentarse a las situaciones de la vida. Ya que nos guste o no, a lo largo de la vida se les presentaran diferentes conflictos. Si tienen las habilidades necesarias, para resolverlos de forma constructiva, a través del dialogo y la negociación, alcanzaran importantes metas. Cuando los conflictos se manejan de manera adecuada produce la mayoría de las veces resultados positivos y satisfactorios para todas las personas involucradas.



¿CÓMO PODEMOS ENSEÑAR A LOS NIÑOS A RESOLVER LOS CONFLICTOS?

Estas orientaciones son para tenerlas en cuenta tanto en el centro escolar como en el ambiente familiar. Es importante la coordinación y el diálogo entre ambos.

- **Haz de ejemplo.** Ante cualquier conflicto que se presente, como adultos, con los pequeños o con otros adultos. Los niños imitan nuestra forma de actuar, si queremos que resuelvan de forma respetuosa sus conflictos, sin gritos, golpes o rabietas, debemos hacer lo mismo. Ser respetuosos ante cualquier conflicto, utilizar el dialogo y la comunicación y buscar soluciones constructivas.
- **Favorece la comunicación en el niño.** Es importante no llegar al extremo opuesto a los golpes y rabietas. El pequeño ha de saber exponer su punto de vista y saber resolver las situaciones que no le gustan. Deja que se exprese y comunique lo que no le gusta, empújale a ello.
- **Simula situaciones en casa.** Puedes utilizar conflictos reales que tenga el niño o inventarlos. Cualquier conflicto con un compañero de clase vale, etc.

Veamos un ejemplo: Daniel, se queja de que un amiguito le quita los juguetes en el parque y no se los devuelve. Practicamos con el niño la situación. Asumimos los diferentes papeles que luego intercambiamos, en primer

lugar nosotros hacemos del amiguito que le quita los juguetes y le pedimos a Daniel que actúe como suele hacer. Le explicamos, formas de actuar incorrectas (si no te gusta no te quedes callado, tampoco le golpees o le quites sus juguetes) y formas correctas (si te molesta dile de forma firme a tu amigo que podéis jugar ambos con los juguetes, pero que ha de devolvértelos). Cambiamos los papeles, hacemos de Daniel y le mostramos una forma de responder y finalmente le pedimos a él que responda así.

- **Utilizar los conflictos que surjan en el hogar.** En una familia es normal que surjan muchos conflictos. Cuando alguno surge podemos emplearlos para enseñar al niño o niña como actuar. En lugar de simplemente reñirle, explicarle lo que debe hacer la próxima vez.

Por ejemplo: dos hermanas, tienen un conflicto porque una de ellas ha cogido un juguete del armario de su hermana sin su permiso. Hablaremos con ambas, "la próxima vez que quieras algo de tu hermana pídele permiso antes, por si ella lo necesita" "si ambas os prestáis las cosas salís ganando, si tu hermana te pide un juguete déjaselo, y mañana podrás tu utilizar también sus juguetes"

- **Da diferentes opciones.** Ofrece diferentes opciones (dos o tres opciones) y deja que el niño decida. Veamos un ejemplo:

Lucía no quiere ponerse a hacer sus deberes "puedes hacer los deberes ahora o descansar unos minutos y hacerlos más tarde, pero si no los haces no podrás ver la tele"

Ojo, no se trata de castigar al niño, es importante que no lo vean como un castigo. Dialogamos con ellos y les damos opciones, es importante que aprendan que sus actos tienen unas consecuencias. Ante un conflicto entre las diferentes opciones que podrán escoger habrá unas consecuencias.

ESTRATEGIAS efectivas para resolver los conflictos.

Los conflictos no pueden evitarse y los niños no pueden controlar lo que otros dicen y hacen; sin embargo, ellos pueden aprender a controlar sus propias reacciones. Los padres y maestros pueden enseñarles las estrategias simples, que los fortalecerán mientras reducen sentimientos de impotencia. Cuando los niños se dan cuenta que hay estrategias efectivas que pueden utilizar en estas situaciones, sus habilidades de enfrentarlas se fortalecen.

1. Escuchar atentamente: sin interrupciones, mirando a la otra persona y tratando de entender el punto de vista de la otra persona.

2. Hablar consigo mismo. Aliente a los niños a pensar sobre qué pueden decirse a sí mismos cuando, por ejemplo, los están burlando. Un niño puede decirse a sí mismo, "Aunque no me guste esta burla, yo puedo manejarla". Un niño debe preguntarse a sí mismo, "Es verdadera esta burla?". Frecuentemente no lo es. Otra pregunta importante es, "La opinión de quién es más importante... del que está molestándome o la mía?" También es de ayuda para el niño que está siendo molestado pensar sobre sus cualidades para contrarrestar los comentarios negativos.

3. Ignorar. Reacciones de mal genio o llanto frecuentemente invitan a favorecer los conflictos; por lo tanto, generalmente es más efectivo para el niño ignorar al que lo está molestando. El niño que está siendo molestado no debe mirar ni responder al que lo está molestando. Los niños deben actuar como si nada estuviera pasando. Si es posible, es recomendable alejarse del que lo está molestando. Los adultos podrían intercambiar actuar el papel de "ignorar" con sus hijos y premiarlos por su excelente actuación. Debe señalarse que el ignorar podría no ser efectivo en situaciones prolongadas de conflictos.

4. Yo mensaje: en las ocasiones en que nos sentimos heridos o tenemos rabia, lo más adecuado es expresar directamente nuestros sentimientos. Cuando una persona es honesta con sus sentimientos, hace que la otra persona también lo sea. El "mensaje Yo" es una forma firme para que los niños expresen sus sentimientos efectivamente. Un niño expresa cómo se siente, qué le ha causado sentirse así y qué le gustaría que otros hicieran diferente.

Para hacer un yo mensaje, se debe:

Decir el nombre de la persona.....Mario

Decir cómo te sientes..... Me siento enojado/a

Decir por qué..... Cuando te burlas de mis gafas

Decir lo que quieres..... Me gustaría que no lo volvieras a hacer.

Cuando se realiza un yo mensaje, se le manifiesta a la otra persona cómo nos sentimos como resultado de su comportamiento y al hacerlo, ella se hace responsable por las consecuencias del mismo, brindándole la oportunidad de que cambie.

5. Re-enfoque, convirtiendo las ofensas en cumplidos. El re-enfoque cambia la percepción sobre el comentario negativo convirtiendo la burla en un elogio. Por ejemplo, un niño molesta a otro por sus gafas, "Cuatro ojos, cuatro ojos, tienes cuatro ojos". El niño siendo molestado puede responder decentemente, "Gracias por darte cuenta de mis gafas". El que está molestando generalmente queda confundido, resulta casi imposible seguir peleando con alguien que te acaba de alabar.

6. Estar de acuerdo con los hechos. Ésta puede ser una de las formas más fáciles de manejar un conflicto. Otra manera de convertir insultos en cumplidos es estando de acuerdo con partes que puedan ser verdad e ignorar el resto de comentarios desagradables.

Busca Pleitos: "Narizón!!"

Persona: "Tienes razón mi nariz es un poco grande, te agradezco que lo hayas notado."

Recuerda: La persona busca pleitos espera que le respondas con insultos a sus comentarios hirientes. Ella no sabe qué hacer cuando recibe un cumplido. Mientras se muestra confundida tiene tiempo de recapacitar. Lo más importante es que tú no te identifiques con la ofensa que te han dicho porque tú sabes que eso no es verdad, por lo tanto no lo tomes en serio!

4. Hacer preguntas. Otra manera de hablarle a la persona que está adentro del busca pleito es haciéndole preguntas obligándole a pensar, cuando tratas de entender la razón que hay detrás del pensamiento o comportamiento de la persona haciéndole preguntas, entonces lo harás recapacitar.

Busca Pleitos: "Usted es horrible!"

Persona: "Esa es su opinión, pero por qué me lo dice?"

Busca Pleitos: "Porque no me caes bien."

Persona: "Pero, por qué quieres hablar conmigo si no te caigo bien. Porque simplemente no me ignoras?"

Busca Pleitos: "Olvidalo!"

5. Utilizando el sentido del humor. El humor muestra que se le ha dado poca importancia a la humillación o a los malos comentarios. La risa frecuentemente puede convertir una situación hiriente en una situación cómica. También puedes utilizar un poco la dramatización para seguir la corriente de un comentario tonto o cuando te dicen apodos.

Por ejemplo, si te dicen "animal" podrás gritar como un mico por ejemplo y saltar!

Si te llaman "ignorante" podrás responder " ...y eso qué significa?"

Al tomarle el pelo a la otra persona ella no tendrá más remedio que reírse o irse.

El buen humor es un arma excelente para desarmar a una persona busca pleitos. Sin utilizar palabras se le está diciendo a la otra persona que tú puedes manejar el hecho que te llamen "raro, estúpido o ignorante" sin que esto te afecte y de esta manera confundes a la otra persona.

PASOS para solucionar conflictos:

1. Identifica el conflicto. Es importante ver el problema desde el punto de vista del niño, sentarse con él y escucharlo atentamente sin juzgarlo. Dígale al niño que describa qué ha ocurrido, cómo lo están molestando, dónde ocurre y quién lo está molestando. Entienda y valide los sentimientos de su niño.

2. Expresa como te sientes. Habla con el niño, pídele que cuente como se siente, cuéntale (si estas implicado en el conflicto), como te has sentido.

- De esta forma ayudas a desarrollar su empatía.

- Utiliza los mensajes yo y no los mensajes tú, es decir evita decir tú has hecho esto mal, cámbialo por yo me he sentido mal. **Un ejemplo: tienes que trabajar en casa y los niños están jugando y haciendo ruido. No les digas "tú te estás portando mal", cámbialo por "yo no puedo trabajar y concentrarme porque hay mucho ruido y eso me molesta".**

3. Expresa las necesidades de ambas partes. Es importante que ambas partes se escuchen. **En el ejemplo anterior: "yo necesito trabajar" "vosotros queréis jugar"**

4. Enseñar soluciones alternativas a los conflictos: Crea con ellos una lluvia de ideas, puedes preguntarles ¿qué podemos hacer? y proponer entre todos diferentes opciones.

- Yo puedo dejar de trabajar y hacerlo más tarde

- Vosotros podéis dejar de jugar y estar tranquilos

- Vosotros podéis jugar en otro lugar, mientras yo trabajo y luego jugare con vosotros.

5. Piensa y razona con ellos, las ventajas e inconvenientes de cada opción. Las cosas malas y buenas.

- Yo puedo dejar de trabajar y hacerlo más tarde. Vosotros jugáis pero yo no termino mi trabajo y tendré que hacerlo más tarde.

- Vosotros podéis dejar de jugar y estar tranquilos. Yo podre terminar mi trabajo, pero vosotros estaréis aburridos.

- Vosotros podéis jugar en otro lugar, mientras yo trabajo y luego jugare con vosotros. Yo termino mi trabajo, vosotros podéis estar entretenidos, cuando termine todos pasaremos un buen rato juntos.

6. Elige entre todos la opción que parece mejor. En la que no se trata de que nadie gane a nadie, sino en llegar a un consenso y un acuerdo.

- Vosotros podéis jugar en otro lugar, mientras yo trabajo y luego jugare con vosotros. Yo termino mi trabajo, vosotros podéis estar entretenidos, cuando termine todos pasaremos un buen rato juntos.

7. Lleva a cabo la solución escogida y una vez hecho, valora lo ocurrido.

PARA SABER MÁS:

GARBER, Stephen: "Portarse bien. Soluciones prácticas para los problemas comunes de la infancia". Editorial Medici (2003)

HERBERT, Martín: "Padres e hijos. Mejorar los hábitos y las relaciones" Editorial Pirámide (1999)

Hijos y padres: Comunicación y conflicto. Madrid: Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD).

FERNÁNDEZ, I. (1998).Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid: Narcea.

Led, P. (2002).Resolución de conflictos y mediación en los centros docentes. Temáticos. Escuela Española.

