

Habilidades para ayudar a resolver conflictos

Como padres y madres responsables somos conscientes de la importancia de educar a nuestros hij@s con unas **destrezas que le faciliten la relación con los demás**, que mejoren el comportamiento social adaptativo, influyan en el propio rendimiento escolar, en la mejora de los aprendizajes y en la resolución de los conflictos que en sus vidas puedan presentarse.

En otro tema, hemos abordado el papel del **alumnado ayudante en la construcción de la convivencia** en los centros educativos como una estructura que **mejora la participación y las relaciones** porque permite a los chic@s intervenir en la resolución de los conflictos que se puedan originar en el medio escolar.

Sin duda alguna, las habilidades adquiridas por los hij@s que forman parte del alumnado ayudante en sus centros educativos para la resolución de conflictos repercuten en su vida personal, familiar y social, de tal manera que **contribuyen a la mejora de su desarrollo integral** y facilitan las relaciones familiares y sociales además de contribuir a la mejora del ambiente escolar.

Para ayudar a resolver conflictos en el marco de una convivencia escolar que transmita valores de respeto, solidaridad y compromiso, **los chic@s ayudantes deben tener unos recursos y/o habilidades** y ofrecer una imagen positiva hacia sus compañer@s, así como tener conocimiento de los pasos a dar para ayudar cuando algun@ se lo pide. (Fernández, I. 2002).

Habilidades de ayuda

Podemos señalar las siguientes habilidades para resolver conflictos:

- Tener empatía o **capacidad para manifestar comprensión y para ponerse en el lugar del otro** intentando entender sus problemas.
- Tener capacidad de escucha: a veces, **los chic@s necesitan a alguien con quién hablar** y se dirigen a ell@s.
- Tener asertividad o **habilidad para manifestar lo que piensan** y expresar sin molestar a los demás.
- Tener reciprocidad o **habilidad para comunicarse**, de manera que todo lo que dice uno influye en el otro, o que potencia los comportamientos, las actitudes.

El tono de voz, la postura, los gestos, la expresión del rostro... son herramientas de comunicación y de expresión de sentimientos y emociones que deben ser tenidas en cuenta.

- Utilizar el **autocontrol**, es la habilidad que las personas utilizan cuando se sienten mal o están enfadadas por algo que les ha pasado, pero no quieren hacer nada al respecto sin antes tranquilizarse un poco y así no arriesgarse a cometer errores de los que luego podrían arrepentirse.



- Saber negociar, **ayuda a solucionar conflictos o diferencias de opinión de manera amigable**. Es mucho mejor y más agradable llegar a un acuerdo con la otra persona que intentar imponer nuestra voluntad por la fuerza.
- Crear un ambiente positivo y relajado y **asegurar la confidencialidad** para lograr la confianza de la persona a quien ayuda.

Habilidades de resolución de conflictos

TIPOS	CONTENIDO
COMUNICACIÓN	Escuchar, iniciar y mantener, conversaciones, formular preguntas, dar las gracias, pedir ayuda, pedir disculpas, dar una queja.
DE RECONOCIMIENTO DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES	La tristeza Alegría La ira El miedo La culpa
ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN	No entrar en peleas Emplear el autocontrol Saber responder a las bromas Convencer a los demás Negociar Ayudar a los demás

Para saber más

JARES, X. (2000): **Educación y conflicto. Guía de Educación para la Convivencia**. Madrid. Ed. Popular.

MARINA, J. A. (2004): **Aprender a vivir**. Barcelona. Ariel y la Fundación de Ayuda a la Drogadicción.

Habilidades sociales. Fichas descriptivas de programas para mejorar las habilidades sociales. Portal de educación de la JCCM. www.educa.jccm.es

Habilidades sociales. Programas para chic@s de Educación Primaria y Secundaria. Portal de convivencia de la Junta de Andalucía. www.juntadeandalucia.es