



TALLERES PARA TRABAJAR CON FAMILIAS

¿TE SUENA FAMILIAR?

Cuaderno 1

Cartilla para los Facilitadores
Dinámicas y Juegos

Cuaderno 2

Empezar a Conocernos
Qué Aprendimos

Cuaderno 3

La Historia Familiar
La Familia que Hemos Construido

Cuaderno 4

El Día que me Convertí en Papá o Mamá
Compartir Responsabilidades en la Crianza

Cuaderno 5

Desarrollo y Derechos de Niños y Niñas
Cada Hijo, un Nuevo Desafío

Cuaderno 6

Aprender a Resolver Nuestros Conflictos
Padres: ¿Amigos o Autoridad?

Cuaderno 7

La Comunicación en Familia
Expresar los Sentimientos

Cuaderno 8

Los Temas Difíciles de Hablar
La Televisión en Familia

Registro de Propiedad Intelectual 132333
I.S.B.N. 92-806-3788-9
Mayo de 2003
Andros Impresores
1.000 ejemplares
Diseño: Josefina Olivos

Agradecemos la Colaboración de:
Centro de Investigación y
Desarrollo de la Educación (CIDE)
Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

Los textos de esta publicación
pueden ser utilizados citando la fuente.





APRENDER A RESOLVER NUESTROS CONFLICTOS

APRENDER A RESOLVER NUESTROS CONFLICTOS

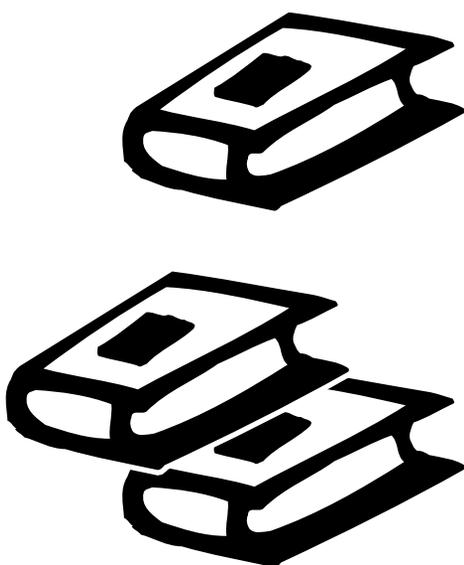
En este módulo se trabajará sobre cómo nos enfrentamos a los conflictos que nos toca vivir día a día, convencidos que pueden ser resueltos en forma no violenta.

Trabajaremos también algunos aspectos de las consecuencias negativas del maltrato hacia los niños y niñas.



LOS CONFLICTOS PUEDEN SER
RESUELTOS EN FORMA NO VIOLENTA

NUESTRO TEMA DE HOY



LA NATURALIDAD DEL CONFLICTO

¿Qué nos evoca la palabra conflicto? ¿En qué pensamos cuando alguien menciona que ha tenido un conflicto? ¿Qué es lo primero que se nos viene a la mente?

Probablemente muchas personas recordarán situaciones desagradables, quizás dolorosas. Traerán a la memoria momentos difíciles, de la familia, del país, incluso del mundo.

Lo cierto es que la palabra conflicto muchas veces es asociada por las personas a situaciones o sentimientos que para ellos han sido negativos y quisieran olvidar.

La verdad, sin embargo, es que la palabra conflicto se refiere a situaciones que nos toca vivir normalmente, y tiene que ver también con situaciones no previstas que debemos resolver, o con la presencia de puntos de vistas diferentes sobre una misma situación.

Si observamos nuestra vida cotidiana, nos daremos cuenta de la existencia de conflictos en las familias, en los trabajos, en las calles, en los gobiernos. El conflicto, en este sentido, es un hecho básico de la vida, y una oportunidad permanente para crecer y aprender.

Sin embargo, en muchas relaciones se trata de evitar todo tipo de conflicto porque nuestra cultura tiende a desvalorizar y crear cierto temor frente a las diferencias de opinión o a situaciones que nos llevan a tener que plantearnos

de manera diferente de otros. Nuestra tendencia más bien es a ser lo más parecidos posibles entre todos.

Muchas veces en el mismo hogar, en la escuela o en otros ámbitos, se tiende a evitar la manifestación de los conflictos entre hijos y padres, entre pares, o entre padres y docentes. Sucede que tendemos a relacionar conflicto con una resolución violenta, ya sea de tipo física o psicológica. En la historia aquellas personas que han cuestionado las formas tradicionales de hacer las cosas han sido menospreciadas o disminuidas en un primer momento, porque generan conflicto al cuestionar las cosas tal como estamos acostumbrados a que sean. Detrás de esto ha estado presente la idea de que una buena persona es quien no tiene ningún tipo de conflictos, o no le provoca conflictos a los demás. Esta actitud defensiva o negadora del conflicto más que ayudar, lo que hace es evitar posibilidades de cambios positivos y aprendizaje.

Partiendo de la base de que la vida está llena de conflictos que resolver, es muy importante establecer ciertos acuerdos en relación con lo que se entiende por conflicto.

¿QUÉ ENTENDEREMOS POR CONFLICTO?

Suele ocurrir que frente a una misma situación las personas presenten

distintos intereses, deseos, y que para cada cual exista una conveniencia diferente en relación con tomar una u otra decisión.

Es natural que así ocurra. La diversidad de experiencias y las inigualables e irrepetibles historias de vida de cada uno explican las diferentes formas de ser, de pensar, de resolver sus dificultades o satisfacer sus necesidades.

En el contexto de estos talleres llamaremos conflicto a una situación social, familiar, laboral, de pareja o personal que coloca en contradicción y pugna, por distintos intereses o motivos, a personas, parejas, familias, creencias religiosas, grupos étnicos, entre otros.

Entendemos por contradicción la manifestación de incompatibilidades entre personas frente alguna situación; en tanto pugna se refiere a la acción de oponerse a la otra persona, la lucha por imponer el propio punto de vista.

Es importante destacar que no existe conflicto por el solo hecho de pensar distinto, sino que éste aparece cuando frente a un asunto cada una de las partes piensa o cree tener la razón, o saber cuál es el camino para encontrar la solución. Así se produce el encuentro de ideas opuestas o pugna .

En las familias se identifica el conflicto con pensar u opinar diferente y se asocia a sentimientos muy íntimos: a tensiones, acusaciones, falta de disposición a escuchar, a comprometerse, falta de acuerdo. En

este sentido, para lograr una convivencia sana dentro del hogar es de vital importancia conocer estrategias creativas de resolución de conflicto y, antes que todo, saber identificar cuáles son las situaciones conflictivas.

TÍPOS DE CONFLICTOS

Los conflictos surgen comúnmente de asuntos como:

- Diferencias en cuanto a intereses, necesidades y deseos de cada uno.
- Diferencia de opinión de un proceso a seguir (cómo hacer las cosas).
- Criterio a seguir para tomar una decisión.
- Criterio de repartición de algo (quién se lleva qué parte).
- Diferencia de valores.

Sabemos que nuestro mundo depende en gran medida de la forma o perspectiva con la cual lo miramos. Frente a un vaso con agua, por ejemplo, podemos decir igualmente que está medio vacío o que está medio lleno. Del mismo modo, la forma como entendemos y asumimos los conflictos incidirá en nuestras estrategias o maneras de enfrentarlos.

Así, hay quienes piensan que el conflicto tiende a desestabilizar a las personas y causarles un daño o dolor, por lo que es habitual y comprensible

que estas personas tiendan a evitarlo o eliminarlo. Por otra parte, mucha gente piensa que conversar, abordar un conflicto puede ser una manera de abrir la puerta a muchos otros conflictos, algo así como una bola de nieve que crece a partir de un pequeño núcleo y luego es imparable.

Otras personas, en cambio, ven los conflictos como algo que no se puede evitar y que provienen de muchos factores. Comprenden que un conflicto es algo natural que ocurra y que puede ser un desafío interesante de crecimiento y comprensión del otro, más allá de que sea difícil enfrentarlo. Se sabe que asumiendo esta última perspectiva se puede lograr transformar lo difícil del conflicto en una experiencia constructiva y enriquecedora.

Sin embargo, gran parte de las veces no se asumen los conflictos por esta vía y presenciamos o protagonizamos desenlaces no deseados de conflictos.

Cuando un conflicto no es resuelto, los sentimientos asociados a él (rabia, pena, dolor, humillación) quedan guardados y se van acumulando cada vez que viene otro conflicto que no se resuelve. Finalmente, junto con producir un desgaste enorme de energía en las personas, lo que suele ocurrir es que el conflicto estalla y se manifiesta de la peor manera, por lo general con conductas violentas, lo que no arregla el problema de fondo.

FORMAS DE ENFRENTAR UN CONFLICTO

Una característica importante de los conflictos es el tipo de medios empleados para enfrentarlos, aunque no todos llevan a una resolución adecuada. Se pueden describir cuatro grandes categorías:

- **1. Evasión:** hacer como que el conflicto no existe y guardarse todo el malestar que esto significa.
- **2. Imponer el propio criterio:** implica enfrentar el conflicto autoritariamente, imponiendo la propia solución como única alternativa. Una persona se impone al otro abusando de su poder.
- **3. Sumisión:** asumir la posición del otro aunque no estemos de acuerdo y sin discutir. Muchas veces esto dura sólo un tiempo y finalmente la persona que se somete termina rompiendo el acuerdo.
- **4. Negociación:** en este caso el conflicto se enfrenta y se trabaja por medio del diálogo y la cooperación para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

También se puede hablar de medios pacíficos o violentos, legales o ilegales, abiertos o clandestinos. Además, se puede identificar el tipo de uso de estos medios, es decir, si son utilizados de manera directa, indirecta o de forma abusiva por parte de los protagonistas.

Lamentablemente, en no pocas oportunidades las personas optan (a veces sin darse cuenta) por descalificar

a otras personas, por considerarlas incapaces o personas problemáticas. Así es como se entra en una dinámica de relación de mutuo desprecio, en que se dan acusaciones de incapacidad o falta de interés.

Este tipo de escalada de agresiones verbales tiene alta probabilidad de terminar en agresión física, con el consecuente daño a la persona y a la relación.

Si frente a opiniones distintas que se tiene con los hijos se opta por dejar de escucharlos y actuar con indiferencia, entonces estaremos frente a un modo de violencia psicológica o abandono emocional.

Sabemos que la violencia como medio de resolución es inconducente, agrava y mantiene el conflicto. Basta con detenerse a observar los conflictos bélicos entre países que, por distintos intereses e incapacidad de llegar a acuerdos, concluyen en horribles matanzas perfectamente evitables.

En el contexto familiar muchas veces existen situaciones de abuso o de uso de medios violentos para solucionar conflictos. Muchos padres y madres usan las palmadas, los empujones o tirones de pelo y oreja, como recursos para resolver las dificultades con los hijos. Muchos llegan, incluso, a agredir gravemente a sus hijos produciéndoles serias secuelas físicas.

A veces, estos comportamientos ocurren de manera impulsiva, sin plena conciencia del impacto que producen

en los niños. En otros casos, estas formas de relación han sido aprendidas por los padres de sus propios padres, y para muchos son una forma válida de educar o no saben hacerlo de otro modo.

En este sentido, aprender a escuchar al otro y tomar conciencia sobre las propias maneras de solucionar conflictos (muchas veces mal aprendidas) es el primer paso para la creación de alternativas pacíficas de vivir la diversidad del hogar.

APRENDIENDO A RESOLVER CONFLICTOS SIN VIOLENCIA

Para poder resolver conflictos de manera pacífica se requiere seguir algunos pasos importantes, y asumir ciertas actitudes básicas:

- Valorar el diálogo como instrumento de resolución del conflicto.
- Ser capaz de escuchar y contener al otro en su visión del problema.
- Generar confianza, confiar en el otro y en los compromisos que se adquieran.
- Cooperar para que se llegue a acuerdo.

Teniendo estas actitudes como base, se puede trabajar la resolución de conflictos por etapas. Estas son:

- Reconocer la existencia de una tensión (ver el problema o conflicto).

- Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.
- Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco. Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre es la primera que surge.
- Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

Al comienzo es probable que aplicar este esquema en la vida cotidiana se sienta extraño, como artificial. Sin embargo, si somos persistentes y mantenemos estos cuatro pasos en mente cuando tenemos un conflicto, es muy probable que de a poco se transforme en un modo más habitual de responder a estas situaciones.

Practicar y probar, son una buena forma de encontrar formas alternativas que nos ayuden a solucionar los conflictos sin dañar a otras personas ni las relaciones con ellas.

MALTRATO INFANTIL

Lamentablemente en Chile, el maltrato hacia niños y niñas es una realidad más común de lo imaginado. En 1994,

UNICEF realizó un estudio con una muestra representativa a nivel nacional de alumnos que cursaban octavo año básico. Los resultados indicaban que el 77,5% de los niños había sido víctima de violencia por parte de sus padres, ya sea de tipo psicológico (14,5%), físico leve (28,7%) o físico grave (34,2%).

El estudio demostró, además, que el maltrato por parte de los padres se da en los hogares de distintos niveles socioeconómicos del país, aunque haya diferencias en el tipo de violencia. Entre las familias de nivel socioeconómico bajo, el 67,1% de los niños son víctimas de violencia física (leve y grave) y el 11,1% sufren violencia psicológica. En el caso de familias con nivel socioeconómico alto, el 24,6% de los niños es afectado por violencia psicológica, en tanto que el 54,4% sufren violencia física, ya sea leve o grave.

Finalmente, en este trabajo se analizó la relación entre la violencia existente entre los padres y el maltrato infantil. En aquellos hogares donde los padres nunca se han golpeado, aproximadamente el 27,7% de los niños declara no haber recibido ningún tipo de violencia, mientras que el 56,2% dice haber sufrido agresiones físicas leves o graves. En cambio, entre los niños que pertenecen a familias en las que los padres se han golpeado muchas veces, sólo el 4,3% declara que no ha sufrido violencia y el 89,2%

reconoce haber sido víctima de violencia física. Es importante resaltar que el 10% de los niños declaró haber sido golpeado hasta sangrar y en sólo el 1,6% de estos casos se realizaron denuncias a tribunales o Carabineros. Esto implica que si existe violencia entre los adultos, es altamente probable que los niños también sean tratados con violencia.

UNICEF realizó un segundo estudio comparativo en 2000 dónde los resultados demuestran que el maltrato infantil sigue siendo una pauta de conducta frecuente en las familias chilenas. El 73.6% de los niños recibe algún tipo de violencia por parte de sus padres. De entre estos, poco más de la mitad es víctima de violencia física y, uno de cada cuatro niños, es víctima de violencia física grave.

No obstante, comparando los resultados con los de 1994, se comprobó un descenso del 14,3% en la violencia física, y de un 26% en el caso de la violencia física grave.

Estos resultados comparativos muestran que si bien la violencia que los progenitores ejercen contra sus hijos ha experimentado un descenso, los comportamientos del padre y de la madre difieren en este sentido. Así, por ejemplo, en los dos estudios se observa que el padre ejerce menos violencia sobre los hijos que la madre. Tampoco los porcentajes en el descenso de la violencia se distribuyen en la misma proporción. Mientras hubo una

reducción del 37% de la violencia física grave que ejerce el padre, ésta disminuyó en el 25% en el caso de la madre. Una hipótesis que podría explicar estos resultados tiene que ver con el estado de tensión de la madre, asociado al mayor número de horas diarias que pasa con sus hijos. En el cuadro se grafican los tipos de maltrato que puede sufrir una persona, dependiendo de la actitud del maltratador.

CONSECUENCIAS EN LOS NIÑOS:

Aun cuando el daño que provoca el maltrato infantil (físico y emocional) es difícil de cuantificar, los estudios sobre el tema permiten afirmar que esta práctica tiene serias consecuencias en el desarrollo físico y psicosocial del niño. Es probable, además, que no todos los niños maltratados reaccionen de la misma manera, por lo que las características que aquí se señalan pueden presentarse juntas o en forma aislada.

Un niño que vive situaciones de maltrato tiene un daño importante en el vínculo con sus padres (agresores), lo que lo predispone a desconfiar de otros adultos que lo rodean, y a limitar sus posibilidades de exploración del mundo externo. El niño maltratado muestra mayor agresividad en las relaciones con sus pares, y tienden a vivir como amenazantes las situaciones de

acercamiento, lo que los hace estar a la defensiva en forma permanente. Otros niños pueden reaccionar al maltrato poniéndose muy retraídos, aislándose de la gente.

El maltrato infantil se ha asociado también con limitaciones en el desarrollo cognitivo, con trastornos del aprendizaje, repitencia y deserción. Además, cuando un niño o niña es agredido física o psicológicamente se le está enseñando que esa es una manera válida de resolver conflictos, la que luego aplicarán en el resto de sus espacios de desarrollo (escuela, amigos, etc.). Estudios nacionales y extranjeros que analizan la historia familiar de niños con problemas con la justicia, han detectado que un alto porcentaje han vivido maltrato infantil.

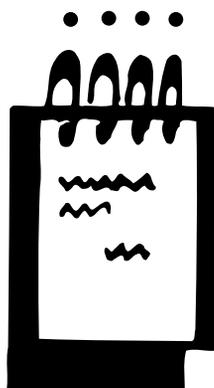
Finalmente, los niños que viven maltrato presentan en mayor medida una baja autoestima, carecen de confianza en sí mismos, tienen perspectivas de futuro inciertas y frecuentes manifestaciones de tristeza e infelicidad.

Bibliografía

- "Relaciones Familiares y Maltrato Infantil", UNICEF, 1997.
- "Aprendiendo a colaborar en Familia. Taller para la resolución pacífica de los conflictos", documento interno, Fundación de la Familia, 2001.
- "Vivir con otros. Programa de Desarrollo de habilidades sociales", Ana María Arón y Neva Milicic. Editorial Universitaria, 1999.

	ACTITUD MALTRATADOR: ACTIVO	ACTITUD MALTRATADOR: PASIVO
VISIBLE O FÍSICO	<p>Maltrato físico Abuso sexual</p>	<p>Abandono Físico o Negligencia La falta de preocupación, temporal o permanente, por la satisfacción de necesidades básicas de los niños y niñas de parte del adulto a cargo, especialmente en situación de enfermedad.</p>
INVISIBLE O PSICOLÓGICO	<p>Maltrato Emocional Hostilidad verbal crónica en forma de insulto, burla, desprecio, crítica o amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles (desde evitar al niño hasta el encierro o confinamiento) por parte de cualquier adulto del grupo familiar.</p>	<p>Abandono Emocional La falta persistente de respuesta a las señales de expresión emocional y conductas que buscan interacción iniciadas por el niño o niña. La falta de iniciativa de interacción y contacto por parte de una figura adulta estable. La conducta más recurrente de esta forma de maltrato es ignorar al niño o niña, no dirigirle la palabra.</p>

OBJETIVOS PARA ESTA SESIÓN



Se espera que a través de estas sesión los participantes logren:

- **Reconocer la existencia de conflictos como algo inherente a la vida humana y como una instancia de aprendizaje.**
- **Conocer los pasos necesarios para una resolución de conflictos sin violencia.**
- **Reconocer los propios modos de resolución de conflictos que han sido efectivos y relacionarlos con la resolución de conflictos con sus hijos.**
- **Reflexionar en torno a la violencia como una forma inadecuada de enfrentar conflictos.**

ACTIVIDADES PARA LA SESIÓN DE HOY



MATERIALES A USAR EN LA SESIÓN

Papelógrafos y plumones.

*Fotocopias de las situaciones-problema si
hace actividad alternativa.*

Hojas blancas.

*Fotocopias de la hoja "Hoy conversamos
sobre...".*

¿ TENGO TODO LO QUE NECESITO?

ACTIVIDAD INICIAL
(20 MINUTOS)

Para iniciar las actividades de hoy se sugiere al facilitador recoger comentarios sobre la sesión anterior, tomando las ideas, reflexiones o preguntas que hayan surgido en relación con los temas tratados.

Es importante darse un tiempo al comienzo para comentar cómo les fue con la tarea, qué aprendieron de ella, o si fue muy difícil hacerla.

Luego puede presentar los objetivos de la sesión y pedir a los participantes que digan en voz alta palabras o ideas que asocien con el término conflicto, anotándolas en un papelógrafo.

Al final de esta lluvia de ideas, formen entre todos una definición de conflicto, considerando qué lo hace diferente de otras situaciones donde existen diferencias de opinión.

Luego presente las etapas de resolución de conflictos en un papelógrafo o pizarra para que quede a la vista durante la sesión.

ACTIVIDAD PRINCIPAL
(45 A 60 MINUTOS)

**ACTUANDO Y
RESOLVIENDO UN
CONFLICTO**
(30 MINUTOS)

La actividad central se divide en dos partes. La primera tiene como objetivo la reflexión individual de experiencias de conflicto pasadas y la segunda, identificar nuevas estrategias de resolución de conflictos.

✓ **Se forman grupos pequeños, invitando a los integrantes a que escriban en una hoja o piensen durante un rato, en conflictos con sus hijos que hayan sido resueltos de buena y mala manera.**

✓ **Luego se comparte en grupo, y una vez que todos han participado deberán elegir alguno de los conflictos mal resueltos y presentarlo al plenario con una breve actuación.**

✓ **Al final de cada presentación, los espectadores pueden aportar mostrando en qué etapa de la resolución de conflicto está fallando el caso y cómo podría darse una mejor solución a este problema.**

Recuerde que los pasos necesarios para una buena resolución de conflicto son:

✓ **Reconocer la existencia de una tensión.**

✓ Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.

✓ Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco.

✓ Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

Para que exista una buena resolución de conflicto, ambas partes deben sentir que ganaron algo, aunque tuvieron que ceder un poco.

ACTIVIDAD ALTERNATIVA
¿CÓMO LO RESOLVEMOS?
(45 A 60 MINUTOS)

El objetivo de esta actividad es visualizar nuevas estrategias frente a un conflicto o una situación problemática y experimentar la capacidad de toma de decisiones eligiendo la mejor alternativa frente a una situación problema.

Se forman grupos de cuatro personas y a cada grupo se le entrega una posible situación-problema que hay que resolver (en anexo). Los grupos deberán inventar soluciones posibles considerando las etapas de la resolución de problemas.

Se forma el plenario y se lee cada situación, junto a la solución planteada por cada grupo. Promueva la discusión entre los participantes sobre cuáles les parecen las mejores propuestas, y vea posibilidades de integrar elementos de una solución a otras hasta llegar a la mejor resolución de ese problema.

Luego siga con la otra situación-problema.

SÍNTESIS

Al final de la sesión es importante que los facilitadores hagan un breve resumen de la resolución pacífica de conflictos. Además es importante señalar algunos elementos sobre el maltrato infantil en Chile, se sugiere mencionar algunas estadísticas y las consecuencias en los niños.

TAREA PARA LA CASA



La tarea para esta semana consistirá en identificar durante la semana alguna situación de conflicto, poniendo atención a las propias reacciones para enfrentarlo, e intentar aplicar las nuevas herramientas adquiridas en la sesión. Traerlo escrito aunque no es obligatorio compartirlo.

EVALUANDO LA SESIÓN (10 MINUTOS)

Invite a los participantes a identificar los aprendizajes de la sesión preguntando con qué ideas de lo conversado se quedan y si creen poder aplicar algo de lo que se trabajó en el taller en sus casas.





ANEXO I

HOY CONVERSAMOS SOBRE

Los conflictos son situaciones cotidianas con las que todos nos encontramos en la familia, el trabajo, el barrio, etc. Son experiencias que nos pueden ayudar a crecer como personas, pero para eso tenemos que saber enfrentarlos y resolverlos adecuadamente.

La violencia sólo genera más violencia y daño en las personas. Un conflicto NO se resuelve con violencia, sólo lo agranda.

Los niños que son maltratados crecen inseguros, con baja autoestima; desconfiados, tristes, y aprenden a resolver sus propios conflictos con violencia hacia otros.

La violencia hacia los niños y niñas muchas veces se expresa a través de palabras o cosas que dejamos de hacer, que si bien no derivan en golpes físicos, el daño que produce en las personas, principalmente en los niños, es igualmente grande.

Con los niños más pequeños, los adultos tenemos la tarea de estar atentos a los mensajes no verbales que nos envían para saber cuál es su problema. Frente a una situación de conflicto con ellos, seamos creativos: podemos hacer las cosas de otro modo (llegar a la meta por un camino diferente), darle alternativas, usar el humor.

Recuerde que los pasos necesarios para una buena resolución de conflicto son:

1. Reconocer que existe una tensión.
2. Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.
3. Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco.
4. Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

Otras ideas que me quedaron fueron:



ANEXO 2

SITUACIONES-PROBLEMA

para actividad alternativa

SITUACIÓN UNO

Su hija adolescente de 14 años es invitada por un grupo de amigas a un paseo el fin de semana a la playa. Su hija nunca ha ido fuera de la casa sola por tantos días y usted tiene temor de lo que ella y sus amigas puedan hacer. En principio prefiere que no vaya, pero ella ha insistido y reclama que nunca les ha fallado. ¿Cómo lo resolvemos?

SITUACIÓN DOS

Su hijo de 8 años tiene muchas dificultades de concentración y eso ha hecho que su rendimiento en el colegio no sea muy bueno, y que haya que ayudarlo mucho a hacer sus tareas concentradamente en la casa. Pero el lugar de trabajo para las tareas es el mismo donde está la televisión, y el hermano de 10, que sí tiene buenas notas y hace las tareas muy rápido, reclama porque no puede ver su programa favorito. ¿Cómo lo resolvemos?

Recuerde que los pasos necesarios para una buena resolución de conflicto son:

- 1. Reconocer que existe una tensión.**
- 2. Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.**
- 3. Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco.**
- 4. Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

PARA EL FACILITADOR

1. NOMBRE SESIÓN

2. LUGAR EN QUE SE REALIZÓ

3. FECHA

4. DURACIÓN

5. ASISTENTES (nombres de cada participante)

6. Describa los principales contenidos que surgieron durante la sesión:

7. En general el nivel de participación en esta sesión fue:

ALTO

MEDIO

BAJO

8. Como monitor(a) conducir esta sesión me resultó:

DIFÍCIL

ALGO DIFÍCIL

FÁCIL

9. Creo que esta sesión podría mejorar si: (describir lo que a su juicio faltó o sobró)