

Steps in Resolving Conflicts

1. Approach calmly, stopping any hurtful actions.

- Place yourself between the children, on their level.
- Use a calm voice and gentle touch.
- Remain neutral rather than take sides.

2. Acknowledge children's feelings.

- “You look really upset.”
- Let children know you need to hold any object in question.

3. Gather information.

- “What’s the problem?”

4. Restate the problem.

- “So the problem is ...”

5. Ask for ideas for solutions and choose one together.

- “What can we do to solve this problem?”
- Encourage children to think of a solution.

6. Be prepared to give follow-up support.

- “You solved the problem!”
- Stay near the children.

Pasos en la resolución de conflictos

- 1. Acérquese tranquilamente e interrumpa acciones violentas o dañinas.**
 - Póngase entre los niños agachándose al nivel de ellos.
 - Use una voz tranquila y un toque suave para calmarlos.
 - No tome lado en el conflicto – permanezca neutro.
- 2. Reconozca las emociones y los sentimientos de los niños.**
 - “Se ven muy molestos.”
 - Déjlos saber que usted tendrá que quitarles los objetos que disputan.
- 3. Investigue el conflicto.**
 - “¿Cuál es el problema? ¿Qué es que pasa entre ustedes?”
- 4. Vuelva a plantear el porque del problema.**
 - “Entonces el problema es que ...”
- 5. Pídale ideas para resolver el conflicto y escojan una para seguir juntos.**
 - “¿Qué podemos hacer para resolver este problema?”
 - Aníme a los niños mismos a pensar en su propia salida al conflicto.
- 6. Prepárese para respaldarlos y dar apoyo adicional.**
 - “¿Se la arreglaron ustedes mismos!”
 - Quédese al lado de los niños.