

Consejos para resolución de conflictos

- Si los padres están enfadados, mantenga la calma y el control (recuerde que usted es el profesional).
- Escuche lo que las familias tengan que decir y permítales que terminen de hablar antes de responder.
- Respete las preocupaciones de las familias y las emociones fuertes subyacentes. Trate de ver la situación desde el punto de vista de los padres.
- Trate de atenuar la ira aceptando y reconociendo mientras escucha activamente. Podría decir "Usted está bastante molesto sobre..." o "Me está diciendo que..."
- Una vez que las familias sienten que se las ha escuchado, puede responder con respeto, objetividad y compasión.
- Si las familias abusan de usted verbalmente, dígales que programará una reunión posterior con ellos para hablar del asunto cuando todos estén más calmados.
- Si debe informar a una familia sobre algo que le preocupa en relación a un niño, comience y termine la conversación con algo positivo acerca del niño ("la técnica del sándwich").
- Tenga cuidado de no culpar al padre o a la madre por la conducta del niño, y reafirme el papel de las familias como sus primeros maestros y como los más importantes.
- Exprese sus preocupaciones acerca de la conducta en cuestión de forma constructiva y pida a las familias que ayuden a encontrar soluciones juntos.
- Programe una reunión de seguimiento para hablar sobre el progreso del niño.
- Si es necesario, remita a la familia al recurso comunitario apropiado.