

GUÍA PRÁCTICA

Resolución de conflictos en familia



Alvaro Bilbao



Álvaro Bilbao - "Guía Resolución de Conflictos en Familia"

Primera edición Noviembre 2025

Todas las imágenes utilizadas en esta guía a excepción de la foto del autor han sido adquiridas de los catálogos de fotos de iStock.

Foto del autor: Cuco Cuervo

© Álvaro Bilbao

Reservados todos los derechos. Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial y de esta obra así como su distribución total o parcial por cualquier medio o procedimiento

Sobre el autor

Álvaro Bilbao es Doctor en Psicología, neuropsicólogo y padre de tres niños maravillosos. Formado como neuropsicólogo en el Hospital Johns Hopkins y el Kennedy Krieger Institute, ha colaborado con la Organización Mundial de la Salud y sus investigaciones le han valido diversos premios en el ámbito de la psicología y la neurociencia.



Experto en plasticidad cerebral, trabaja cada día aplicando sus conocimientos sobre el cerebro en la rehabilitación intelectual de personas con daño cerebral, y ayudando, como psicoterapeuta a personas que deciden embarcarse en un viaje de crecimiento personal. Desde 2009 aplica todos sus conocimientos sobre psicología, neurociencia y psicoterapia en su incansable labor como padre, junto a su mujer, educadora social. En sus cursos y conferencias para padres defiende que unos conocimientos básicos sobre el cerebro del niño pueden ayudar, y mucho, a que la relación entre padres e hijos sea más profunda y satisfactoria.

Presentación



Los conflictos son una parte natural de la vida y de las relaciones con las personas. En todas las familias hay momentos de desacuerdo: discusiones entre hermanos, tensiones entre padres e hijos o diferencias de opinión entre los adultos.

Es normal que nos frustre estar en conflicto con nuestra pareja o nuestros hijos y lleguemos a sentir que algo va mal. Pero la realidad es que los conflictos tienen una doble cara. En algunas familias son una fuente de estrés casi constante y provocan que sus miembros se distancien entre sí. Mientras tanto en otras familias los conflictos son una oportunidad para crecer, aprender y fortalecer los vínculos.

En esta guía vas a descubrir un método sencillo y eficaz basado en la psicología positiva y la disciplina positiva, que te ayudará a resolver los conflictos familiares paso a paso. Se trata de un proceso de 7 pasos muy bien estudiado por la psicología, que puede transformar las tensiones en momentos de comprensión y aprendizaje mutuo.

El objetivo no es eliminar los conflictos, sino aprender a gestionarlos con respeto, empatía y colaboración. Cuando seguimos estos pasos, las conversaciones se vuelven más calmadas, los niños aprenden a escuchar y expresar lo que sienten, y toda la familia gana en serenidad.

Los ejercicios y estrategias que encontrarás en esta guía son una invitación a pararse, respirar y construir soluciones juntos, dejando atrás los gritos o los reproches para abrir paso al diálogo y la cooperación.

Espero que esta guía os ayude a vivir los desacuerdos de otra manera: como una oportunidad para enseñar, conectar y crecer juntos como familia.

Paso 1. Expresar el problema



El primer paso para resolver un conflicto es **poner palabras a lo que sentimos y nos preocupa**, sin culpar ni atacar al otro.

Elegir un momento y espacio adecuados

El primer error que cometen muchos padres a la hora de resolver conflictos con sus hijos tiene que ver con el momento y lugar que elegimos para hablar de los problemas. Debemos intentar evitar hablar en caliente; en el momento en el que estamos más frustrados y enfadados. Ese es momento para poner límites, pero no para hablar de los conflictos. También debemos evitar hablar de los problemas en el mismo espacio donde se ha producido el conflicto y espacios donde el niño se pueda sentir arrinconado. Por ejemplo, si hemos tenido una discusión por la televisión deberíamos evitar hablar en ese mismo espacio. Y siempre recomendamos evitar tener discusiones en la habitación del niño o adolescente porque es donde el niño se debería sentir seguro. Cuando discutimos en su habitación se puede sentir acorralado. Esa es la razón de que la mayoría de agresiones de hijos a padres ocurran en el dormitorio de los niños. Elige siempre un espacio neutro como la cocina o el jardín y busca un momento de serenidad y calma, por ejemplo la mañana del fin de semana. Tus hijos serán mucho más receptivos si se sienten descansados y se encuentran en un lugar neutro.

Utiliza mensajes “yo”

Cuando hablamos desde el “tú” (“Tú nunca recoges tus cosas”, “Tú siempre gritas”), el otro se siente señalado y se cierra a escuchar.

Cuando hablamos desde el “yo”, (“Yo me siento cansado cuando tengo que

recogerlo todo solo”, “Me preocupa que lleguemos tarde cada mañana”), creamos un espacio de diálogo y empatía.

Empieza explicando cómo te sientes

Podemos comenzar explicando que hay algo que **nos hace sentir enfadados, tristes, cansados o preocupados**, y que nos gustaría encontrar una solución juntos. También podemos explicar por qué nos preocupa:

- Cómo afecta de manera práctica al orden o la convivencia en casa.
- Cómo puede influir en el desarrollo o bienestar del niño.
- Cómo nos hace sentir a nosotros como padres cuando ocurre.

Los niños conectan mucho mejor con los sentimientos que con las razones. Por eso decir: “Me enfada tener que repetir las cosas diez veces” es un mensaje con el que los niños van a empatizar mejor que si le decimos “No podemos repetir las cosas tantas veces”. Hablar desde el corazón abre la puerta al entendimiento.

Mensaje objetivo y en tono “Tu”	Mensaje empático en tono “Yo”
“No podéis pelearos tanto”	“Cuando os peleáis me agobio y yo no sé qué hacer..”
“Tienes que hacer los deberes porque es tu futuro”	“Mamá y papá estamos preocupados porque no quieres hacer los deberes”
“Estás todo el día viendo la tele. Tienes que jugar a otras cosas o te vas a quedar tonto”	“No me gusta verte pasar tanto tiempo viendo la tele. Me gustaría verte jugando a otras cosas”
“Tardas mucho en prepararte por la mañana. Eres insoportable”	“Cariño, mamá se estresa mucho cuando salimos tarde por las mañanas”

Paso 2. Recabar información



Antes de decidir nada, es importante **comprender qué hay detrás del problema**. A veces los niños no cumplen una norma porque **no la entienden bien, no tienen la madurez suficiente** o simplemente **necesitan más apoyo emocional o práctico**.

Preguntarnos cosas como:

- ¿Tiene las habilidades necesarias para hacerlo solo?
- ¿Está atravesando una etapa de cambio o estrés?
- ¿Entiende realmente la importancia de la situación?

Recoger esta información sin juzgar nos ayuda a **ver el conflicto con más claridad y empatía**, entendiendo no solo lo que ocurre, sino por qué ocurre.

Paso 3. Involucra al niño



Una vez expresado el problema y habiendo recabado información que pueda ser relevante, llega el momento de implicar al niño.

Implicar a los niños es un arte sutil. No se trata de preguntar al niño directo cómo lo piensa arreglar o qué debemos hacer. No podemos dejarlo todo en sus manos, sino invitarle a formar parte del proceso desde la libertad y la responsabilidad.

Podemos hacerlo con una pregunta abierta, por ejemplo:

- “¿Y tú qué piensas?”
- “¿A ti que te parece esto que me pasa?”
- “¿Qué te parece a ti que está pasando cuando ocurre esto?”

Hacer partícipe al niño es una clave muy importante. Cuando preguntamos a los niños su opinión, se sienten escuchados e importantes y eso hace que se involucren más. Dejan de sentirse acusados y comienzan a sentirse útiles en la resolución del conflicto y poniendo más de su parte.

En este punto los padres y los niños dejan de sentirse solos o enfrentados para comenzar a construir una relación de colaboración y apoyo mutuo en la que se sienten **acompañados**.

Paso 4. Propuestas y soluciones



¡Aquí llega la parte creativa del proceso!

Es la parte favorita de los niños.

Una vez comprendido el problema, vamos a **buscar ideas para resolverlo**. Podemos pedir al niño que proponga alguna, y también aportar las nuestras.

Lo importante es que el niño **se sienta parte activa** de la búsqueda de soluciones, no un simple receptor de órdenes.

Podemos decir:

- “¿Qué se te ocurre que podríamos hacer para que esto vaya mejor?”
- “¿Qué necesitarías para que te fuera más fácil?”

En este paso, todas las ideas son bienvenidas, incluso las más disparatadas. **El objetivo es abrir la mente antes de juzgar.**

Paso 5. Evaluación de las ideas



Los niños tienen poca experiencia resolviendo problemas pero mucha imaginación. Si les pedimos que propongan ideas puedes tener la certeza de que te sus aportaciones serán abundantes y originales. Escúchala con atención y valida todas sus ideas como valiosas.

Una vez tenemos varias propuestas, nosotros como adultos debemos dirigir el siguiente paso. Ahora toca **evaluar cuáles son realmente viables y justas para todos**.

No todas las ideas serán realistas o posibles, pero lo importante es hacerlo juntos, con calma y respeto.

Podemos hablar sobre:

- Qué idea es más fácil de aplicar
- Qué efectos puede tener en el día a día.
- Qué recursos necesitamos para llevarla a cabo.

De este modo, los niños aprenden **a pensar de forma práctica y a asumir compromisos realistas**.

Paso 6. Elaborar un plan



Con la idea elegida, llega el momento de **diseñar un plan de acción**.

Este plan debe ser sencillo, claro y medible: que todos sepamos qué vamos a hacer y cuándo.

Por ejemplo:

- “Vamos a ver la tele, sólo después de realizar los deberes”
- “Durante esta semana, cada uno recogerá su habitación antes de cenar.”
- “Vamos a poner una caja en la entrada para dejar los zapatos al llegar.”

También puede ser útil **anotar el plan en un papel o pizarra familiar**, para que todos lo tengan presente.

El objetivo no es la perfección, sino avanzar poco a poco hacia un clima familiar más tranquilo y cooperativo.

Paso 7. Evaluación de resultados



Pasados unos días o semanas, es momento de **valorar cómo ha funcionado el plan**.

Podemos reunirnos en familia y reflexionar:

- ¿Ha mejorado la situación?
- ¿Nos sentimos mejor todos?
- ¿Qué podríamos ajustar o hacer diferente?

Este paso enseña a los niños que **los conflictos se pueden resolver con diálogo, reflexión y constancia**.

Y también refuerza la idea de que los errores son oportunidades para aprender.

Celebrar los pequeños avances —aunque sean modestos— ayuda a mantener la motivación y fortalece el vínculo familiar.

Ejemplo práctico I

A continuación, puedes ver cómo aplicar los 7 pasos con un ejemplo real y muy común. Los hermanos Nicolás, María y Carolina discuten muchos días por ver quién decide qué ver en la televisión. Con frecuencia las discusiones provocan enfados, gritos, insultos e incluso llegan pegarse por el control de la televisión.

PASO 1. Expresar el problema o la preocupación

Después de una discusión en la que Carolina pega a María los padres deciden que tienen que tener una reunión familiar para tratar este tema utilizando la guía de resolución de conflictos que su psicólogo les explicó la semana anterior. El sábado por la mañana reúnen a los tres hermanos en la cocina donde suelen desayunar juntos y expresan lo que ocurre usando mensajes en primera persona (“yo”):

Mamá: “No me gusta veros discutir y pegaros por la televisión. Nos preocupa porque queremos que haya buen ambiente en casa y que aprendáis a resolver las cosas hablando.”

Papá: “Sí. Para mí es un rollo. No me gusta enfadarme. Y nuestro trabajo es enseñaros a tártaros bien”.

Así, los padres expresan el problema sin culpar y muestran el impacto emocional y familiar de la situación.

PASO 2. Involucrar a los niños

Después de expresar cómo se sienten, los padres invitan a los niños a participar:

“Queremos escucharos a los tres. ¿Qué creéis que está pasando cuando llega la hora de ver la tele?”

De esta forma, los niños se sienten parte de la solución y no simples destinatarios de una norma.

PASO 3. Recoger información

Los padres escuchan con atención lo que cada uno dice:

- Nicolás se queja de que “María siempre quiere ver Bluey”.
- María dice que “Carolina siempre tiene el mando”.
- Carolina responde que “Es que Bluey es un rollo”.

Al escuchar sin interrumpir, los padres comprenden mejor qué necesidades hay detrás: el deseo de elegir, el cansancio o la falta de turnos claros.

PASO 4. Plantear soluciones

Los padres animan a los niños a pensar en soluciones posibles:

“¿Qué podríamos hacer para que no haya más peleas por la tele?”

Nicolás propone: “Nos castigáis sin fútbol.”

María sugiere: “Podemos hacer turnos.”

Carolina propone: “Si nos pegamos o discutimos, apagáis la tele y no podremos verla hasta el día siguiente.”

PASO 5. Evaluar la viabilidad de las ideas

Los padres ayudan a valorar cada propuesta:

- Castigo sin fútbol: “Chicos. A nosotros nos gusta que hagáis fútbol. Es bueno para vosotros y no queremos quitarlo. Además ya sabéis que en casa no castigamos”.
- Turnos: “Lo de los turnos es buena idea, pero hay que comprometerse a cumplirla. Y ya lo hemos probado otras veces y no ha funcionado. Nosotros no podemos estar todo el rato vigilando que se cumplan los turnos. Si que lo hacemos con la película de los viernes pero es distinto porque ahí estamos todos juntos. Vosotros muchas veces encendéis la tele sin avisar”
- No ver la tele si se pelean: razonable y relacionada con el problema.

PASO 6. Diseñar un plan

Entre todos deciden:

- Mantener los turnos para elegir programa.
- Y si hay una discusión o agresión, ese día no se ve la tele.

Los padres lo escriben en un papel visible en el salón para que todos lo recuerden.

Durante la siguiente semana el primer día los niños tienen una discusión fuerte por la tele. Marta llama tonta a Carolina y esta la pega. Su padre acude muy calmado al salón. Pregunta lo que ha ocurrido y después de escuchar las explicaciones apaga la tele como habían acordado. Los niños se enfadan pero ella permanece firme en su decisión.

PASO 7. Evaluar los resultados

Una semana después, los padres se reúnen de nuevo con los niños:

“Nos hemos dado cuenta de que esta semana habéis discutido menos y que os habéis puesto de acuerdo varias veces. ¿Cómo os sentís con las nuevas reglas?”

Los niños dicen que están más tranquilos y que les gusta tener un acuerdo claro.

Conclusión:

Este ejemplo muestra cómo aplicar los 7 pasos permite transformar un conflicto cotidiano en una oportunidad para que los niños aprendan a cooperar, expresar sus emociones y responsabilizarse de sus decisiones.

Despedida



Poner normas y mantener la paz en casa no es sencillo.

Todos los niños viven momentos de enfado, celos o desacuerdos con sus hermanos o amigos. Pero hay una gran diferencia entre crecer en una familia donde los conflictos se viven como batallas, y otra donde se convierten en oportunidades para aprender y conectar.

Los pasos que acabas de descubrir son los mismos que utilizo con mis hijos y con muchas familias para enseñar a resolver los conflictos con respeto, empatía y responsabilidad.

Ojalá te ayuden a tener más calma y cooperación en casa; aunque eso no es lo más importante.

Lo más importante es lo que estás cultivando cada vez que aplicas este método: la idea profunda de que los problemas se pueden resolver hablando, escuchando y cuidando el vínculo.

Alvaro Bilbao

GRACIAS POR TU CONFIANZA

Gracias por confiar en mis contenidos y descargarte esta guía para ayudar a tus hijos a superar el miedo a la oscuridad.

Más de 5.000 familias ya han ayudado a sus hijos a dormir con más amor gracias a mi curso [sueño independiente](#). Si quieres ayudar a tus hijos a ganar seguridad para que puedan dormir sintiéndose tan seguros como cuando tu estás a su lado, haz click en este [enlace](#) o simplemente escanea este QR. Podrás adquirir el curso con un descuento especial por tiempo limitado o hacerte con el Pack de todos mis cursos.

