

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN FAMILIAR 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Programa de prevención de drogas desde la familia

Información sobre la finalidad del DVD
y pautas para utilizar el dvd en cursos
de formación sobre comunicación familiar
dirigidos a padres y madres



Autores folleto:

Isabel Beller
Pablo Gortázar

Coordinan:

Pedro Rascón
Fernando Martín
Petra Ángeles Palacios
Isabel Beller
Pablo Gortázar

Realización DVD:

Aire Comunicación

Edita:

CEAPA
Puerta del Sol, 4 6º A
28013 Madrid

Primera edición:

Diciembre 2009

Maquetación:

Diseño Chacón

Imprime:

ROELMA, S.L.L.

JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA

Pedro Rascón Macías, Fernando Martín Martínez, José Pascual Molinero Casinos,
José Antonio Puerta Fernández, Manuel González Erencía, Jesús Salido Navarro,
Jesús Antonio Fernández Corrales, Manuela Ocaña Martín, Adelma Méndez Henríquez,
Juan Antonio Vilches Vázquez, Antonio López Martín, Jesús Mº Sánchez Herrero,
Francisco Montañés Pamplona, Nuria Buscató Cancho, Sara Inés Vega Núñez,
José Luis Pazos Jiménez, Andrés Pascual Garrido Alonso, Valle Ballano Bueno,
Petra Ángeles Palacios Cuesta, Encarnación Salvador Muñoz

CEAPA ha sido declarada entidad de Utilidad Pública el 25 de Julio de 1995

INTRODUCCIÓN

Impulsados por la buena acogida del primer vídeo que editamos sobre comunicación familiar, hemos editado una segunda parte donde abordamos habilidades de comunicación más específicas todas ellas relacionadas con la resolución de conflictos.

Toda convivencia lleva implícita la aparición de situaciones donde existen diferencias. Es absolutamente imposible pensar en un escenario con varias personas donde no surjan discrepancias o decisiones que haya que tomar. La diferencia es consustancial al hecho de ser individuos. Los problemas, los conflictos son consustanciales a compartir y convivir. Es más, si en una situación de grupo no hay conflictos solo significa una cosa, que alguien del grupo a través de la fuerza o la intimidación está impidiendo la expresión de la diferencias. Todos tenemos en la cabeza alguna familia o alguna situación laboral donde si alguien daba su opinión le caía inevitablemente la reprimenda o el castigo. En esas familias o trabajos los conflictos están reprimidos, y por lo tanto, existen pero dentro del individuo, con todos los problemas psicossomáticos que está represión conlleva.

Además, en la relación con los hijos e hijas al ser una relación educativa el número de conflictos será mucho mayor ya que entre padres e hijos media la necesidad de control por parte de los padres y la necesidad de autonomía por parte de los hijos. Esta tensión control-autonomía siempre estará generando conflictos que no se darían, por ejemplo, en una relación entre amigos donde no media ninguna pretensión educativa. Pensemos que todos los padres y madres del mundo actúan con sus hijos bajo el axioma de hacerles mejores, y esto conlleva que muchas de sus interacciones están dirigidas a cambiar al otro. Con lo que conllevan de situaciones potencialmente conflictivas. Nos referimos a situaciones tan cotidianas como la hora de comer donde habitualmente los padres estamos continuamente diciendo; siéntate bien; cométe-lo todo; así no se coge la cuchara; si no comes el pescado no tendrás postre. Es decir, estamos continuamente intentando cambiarlos, y por lo tanto, provocando situaciones potencialmente conflictivas. Si comparamos esta misma situación con una cena de amigos es fácil ver la diferencia entre una relación de amistad y una educativa

Al ser consustancial a la convivencia lo importante del conflicto no es evitarlo o negarlo sino aprender a manejarlo. Lo curioso es que los conflictos van a ser nuestra principal arma educativa: Es decir el mejor momento para enseñar a nuestros hijos habilidades tan importantes como la tolerancia, la responsabilidad, la aceptación de la frustración, la dilación del logro, el autocontrol, la negociación, compartir, la empatía, la toma de decisiones,...es el conflicto, porque todas estas habilidades están asociadas a problemas que surgen en la vida diaria en forma de conflictos.

Por ejemplo, cuando dos hermanos no quieren compartir algo y se gritan o pelean, con nuestra intervención estamos trabajando: la tolerancia a la existencia del otro como alguien diferente con deseos diferentes; la aceptación de la frustración, porque probablemente en la negociación del conflicto ambas partes tendrán que ceder algo; el autocontrol, porque tendrán que aprender a hablarse regulando sus emociones y comunicándose asertivamente; la capacidad de negociación, porque deberán aprender un método para llegar a acuerdos; la empatía, porque si se escuchan terminarán entendiendo el punto de vista del otro; etc.

Las situaciones de conflicto nos presentan además cuales son los déficits de nuestros hijos. Es decir son pequeñas joyas, oportunidades que nos presentan nuestros hijos como diciéndonos “en esto no estoy maduro, ayúdame y enséñame a madurar”

Por ejemplo, un niño con una bajo umbral de frustración al que le dices que no le vas a comprar lo que te pide probablemente se ponga a gritar o llorar. Ahí tenemos un conflicto que si trabajamos bien le ayudará a nuestro hijo a mejorar su capacidad de aceptar la frustración.

Los días están repletos de momentos en que nuestros hijos a través de sus enfados o discrepancias nos están pidiendo indirectamente que les ayudemos a ser más competentes, a aprender más habilidades. Si vemos el conflicto como oportunidad afrontaremos esos momentos con otra actitud, y por lo tanto, el contagio emocional será mucho menor.

Este vídeo mediante la presentación de tres situaciones familiares donde surgen conflictos quiere aportarnos algunas claves que nos ayuden a manejarlos mejor y a aprovechar esas “oportunidades” para educar a nuestros hijos e hijas.

A lo largo del vídeo vamos a exponer tres situaciones; negociación de una norma con los hijos; autocontrol y mediación en conflictos entre hermanos.

Aprender habilidades de comunicación es mucho más sencillo de lo que pensamos y sus beneficios para las relaciones familiares son enormes. Por ejemplo, aprender a mediar con nuestros hijos cuando tienen un conflicto entre ellos es una habilidad básica muy útil o aprender a autocontrolarnos para no verter sobre nuestra familia problemas que traemos de fuera es otra habilidad substancial que se puede aprender con un poco de perseverancia.

Este vídeo ofrece escenas familiares donde podréis aprender con facilidad las habilidades de comunicación más básicas asociadas a la resolución de conflictos que os ayudarán a mejorar el clima de relación de la familia. A lo largo del mismo podréis aprender las habilidades y podréis visualizar la importancia que tiene aprenderlas.

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTE DVD?

Este vídeo ha sido realizado con dos objetivos: sensibilizar a los padres y madres sobre la importancia de cuidar la comunicación en la familia; y enseñar habilidades concretas para la resolución de conflictos.

Está realizado para servir como soporte de formación en cursos de formación sobre educación familiar, pero también es adecuado para ser visualizado por cualquier padre o madre que quiera aprender a corregir y mejorar sus habilidades de comunicación.

Para lograrlo hemos grabado diversas escenas familiares resueltas de dos formas; sin habilidades de comunicación y con habilidades [incorrectas y correctas], facilitando así el aprendizaje a través de la empatía con las situaciones y la comparación entre las escenas y sus consecuencias.

ESCENAS DEL VÍDEO

A lo largo del vídeo hay grabadas varias escenas familiares resueltas, desde el punto de vista comunicativo, de forma correcta e incorrecta.

El vídeo contiene tres situaciones:

Situación uno:

**Negociación de una norma con un niña de 6 a 12 años
[Como llegar a acuerdos]"**

Breve descripción: Una niña tiene su habitación siempre desordenada. Ante la necesidad de negociar una norma la madre reacciona de forma muy diferente en las dos escenas y logra así consecuencias distintas con respecto a la relación con su hija y el objetivo de lograr que aprenda a responsabilizarse del orden dentro de su habitación.



Objetivo de la escena: Enseñar habilidades para establecer una norma básica y llegar a acuerdos.

Situación dos:

Manejo del autocontrol. Las consecuencias de tener conciencia de nuestro estado de ánimo y saber regularlo

Breve descripción: Un padre vuelve del trabajo rumiando un conflicto con uno de sus compañeros. En las dos escenas la manera de manejar esa emoción tiene efectos muy distintos sobre la relación con el hijo.



Objetivo de la escena: Enseñar habilidades sobre cómo conocer y manejar nuestros estados emocionales para que no interfieran en nuestra labor educativa con los hijos.

Situación tres:

Conflictos entre hermanos. Ejemplo de mediación

Breve descripción: Dos hermanos tienen un conflicto por la propiedad de un aparato de música. En las dos escenas los padres tratan el tema de forma muy diferente con consecuencias sobre la relación, el modelado de cómo afrontar las negociaciones y la relación entre los hermanos y de estos con los padres.



Objetivo de la escena: Enseñar habilidades sobre cómo manejar conflictos y cómo llevar a cabo una mediación.

EL USO DEL VÍDEO PARA CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE EDUCACIÓN FAMILIAR

Este vídeo ha sido diseñado prioritariamente para servir como un material de debate útil para trabajar habilidades de comunicación familiar relacionadas con la resolución de conflictos. En este sentido el vídeo es idóneo para acompañar cualquier curso sobre habilidades de comunicación, resolución de conflictos o educación para la paz.

La eficacia de utilizar escenas cotidianas que reflejen situaciones reconocidas ejecutadas por actores para producir la empatía en los asistentes al curso y poder trabajar así, no sólo desde la teoría sino también desde las emociones, está ampliamente contrastada científicamente.

Al visionar escenas que reflejan conflictos que todos los padres y madres hemos vivido alguna vez, como por ejemplo el hecho de que uno de nuestros hijos o hijas nunca ordene su cuarto o que dos hermanos discutan por un objeto, se genera fácilmente una relación empática con la situación expuesta que tiene muchas más posibilidades de provocar cambios de conducta y de actitudes en los padres que una simple exposición teórica.

A través de nuestros cursos hemos podido constatar la eficacia de esta metodología para trabajar cambios en las relaciones familiares que tienen mucha carga emocional y que, por lo tanto, no serían posibles solamente a través de la teoría.

METODOLOGÍA ACONSEJADA PARA EL USO DEL VÍDEO EN DINÁMICAS EN CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN FAMILIAR

Recomendamos que el monitor del curso pase cada una de las escenas, en su vertiente positiva y negativa, de una en una, y que tras la visualización de cada una de ellas agrupe a los asistentes al curso en grupos de 4/6 personas.

El grupo debe nombrar un secretario que tomará notas de las ideas y un coordinador que gestionará los tiempos y dará las palabras. Éste último debe cuidar que todos intervengan y que nadie acapare todas las intervenciones. Así mismo, deberá sintetizar los mensajes más importantes de cara a que el secretario tome notas.

Tras la visualización del vídeo el monitor debe pasar a todos los grupos un listado de preguntas que deben responder en 20 minutos.

Preguntas para las escenas:

1. ¿Qué diferencias habéis visto entre las dos secuencias?
2. ¿Qué aspectos negativos concretos, con respecto a la comunicación, encontráis en la primera secuencia?
3. ¿Qué mejoras concretas, con respecto a la comunicación, destacaríais en la segunda secuencia?
4. ¿Qué habilidades de comunicación creéis que utilizan los padres y madres?
5. ¿Qué consecuencias tiene el uso de esas habilidades para la relación entre el padre/madre y el hijo/a? ¿Cómo queda la relación entre ellos tras la escena?
6. ¿Cómo queda la autoestima del hijo/a y del padre/madre en cada escena?

Se les entrega el documento con las preguntas a cada grupo y se les da la consigna de que los miembros del grupo, intentando siempre que intervengan el mayor número posible, deben responder a las seis preguntas sobre las escenas.

Después de dejar trabajar a los grupos se realiza la puesta en común. Cada uno de los portavoces de cada grupo (si es posible el mismo secretario) deberá exponer en 5/10 minutos las conclusiones de su grupo: Estas se anotarán en una pizarra o rota folios. Procediéndose así con la totalidad de los grupos.

No se recomienda realizar la actividad con clases de más de 30 alumnos. Si el número es mayor es mejor no hacer grupos y realizar la actividad con todo el grupo y a mano alzada. Es decir, emitir las mismas preguntas al grupo completo y pedir opiniones que se irán anotando igualmente en la pizarra o rota folios.

Una vez que todos los grupos hayan expuesto a través de su portavoz, se leen las respuestas en voz alta y se pide al auditorio si quiere hacer aclaraciones o más preguntas, etc. Esta fase no debe superar los 15 minutos.

Por último, el monitor debe exponer, si es posible a través de una presentación en power-point, que habilidades se trabajan en esa escena y toda la información pertinente que pueda ayudar a los padres y madres asistentes al curso a recoger más impresiones y reflexiones sobre la misma. (Este material podrá encontrarlo el monitor en la evaluación de cada una de las escenas descrita más adelante en este folleto).

No recomendamos en ningún caso que en una misma sesión se visualicen todas las escenas porque un abuso en el uso de esta metodología de trabajo puede producir saturación en los asistentes.

Lo aconsejable es mezclar diversas metodologías para lograr seguir captando el mismo grado de interés del auditorio. Una propuesta metodológica eficaz es, en un curso de 6 horas aproximadamente, visualizar de forma intercalada un máximo de dos escenas con sus dinámicas asociadas y entre cada una de ellas, para trabajar otras habilidades propuestas en el curso, utilizar técnicas de rol-playing o con manualidades asociadas, que conlleven una actitud más dinámica en los participantes. En este sentido algunas de las habilidades que exponemos al final de este folleto son especialmente adecuadas para trabajarlas desde la dramatización o rol-playing.

Con el objetivo de aportar un marco teórico que pueda ayudar a las familias a comprender mejor las habilidades expuestas en el vídeo, al final del folleto exponemos algunos conceptos esenciales sobre diversas habilidades básicas.

En la siguiente página veremos una descripción de la dinámica propuesta para cada escena familiar.

TÍTULO	ESCENA SOBRE LA NEGOCIACIÓN DE UNA NORMA CON LA HIJA
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación en la familia. ♦ Mostrar el efecto que las habilidades y las contra-habilidades tienen en las relaciones familiares. ♦ Resaltar la enorme importancia de establecer límites y consecuencias. ♦ Destacar la importancia de hacer cumplir las consecuencias. ♦ Enseñar pautas de negociación.
DURACIÓN APROXIMADA	TOTAL: 50 minutos.
MATERIALES NECESARIOS	Folios, bolígrafos, pizarra, tiza/rotulador, vídeo de habilidades de comunicación y estilos parentales.
DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Explicación dinámica y creación de grupos: 10 minutos. ♦ Visionado escena (en sus dos vertientes): 10 minutos. ♦ Trabajo de grupos: 20 minutos. ♦ Exposición de los grupos: 40 minutos. ♦ Presentación conclusiones y exposición de habilidades: 30 minutos.
IDEAS CLAVE	En función de cada escena (ver apartado “cómo trabajar cada escena”).
RECOMENDACIONES/ CONSEJOS	Al trabajar las conclusiones de cada escena es un momento oportuno para trabajar las habilidades básicas más importantes que haya en esa escena (ver último apartado Habilidades de comunicación).

ANEXO PARA EL MONITOR SOBRE CÓMO TRABAJAR LAS ESCENAS EN EL CURSO

Como ya indicamos en el apartado anterior todos los grupos deben contestar las mismas seis preguntas sobre las escenas. El motivo de estas preguntas es:

Con la primera pregunta [¿Qué diferencias habéis visto entre las dos secuencias?] buscamos que definan desde lo genérico que sensaciones les han producido las escenas. Es importante que haya una pregunta general para asegurar que recogemos las primeras impresiones y que no mediamos en la lectura subjetiva del vídeo. Esto deja la puerta abierta para que los padres y madres aporten ideas que no se contemplan previamente en el diseño de la dinámica.

Con las preguntas 2 y 3 [¿Qué aspectos negativos concretos con respecto a la comunicación encontráis en la primera secuencia? y ¿Qué mejoras concretas con respecto a la comunicación destacaríais en la segunda secuencia?] perseguimos centrar la atención de los padres y madres en aquellos aspectos concretos de la comunicación que no les gustan de la primera escena y que les atraen de la segunda.

Con la cuarta pregunta [¿Qué habilidades de comunicación creéis que utilizan los padres?], estimulamos que ellos definan las habilidades que intuitivamente ellos ya conocen. Este ejercicio nos garantiza que en el visionado han estado atentos y que cuando entremos en el análisis de las escenas su motivación sea muy alta. Al pedirles que definan habilidades estamos trabajando sobre sus conocimientos previos.

La quinta, sexta y séptima pregunta [¿Qué consecuencias tiene el uso de esas habilidades para la relación entre el padre/madre y

el hijo/a? ¿Cómo queda la relación entre ellos tras la escena? y ¿Cómo queda la autoestima del hijo/a en cada escena?) pretenden hacerlos conscientes de las consecuencias de utilizar o no habilidades de comunicación y cómo su uso influye sobre la calidad de la relación y sobre la autoestima del hijo/a.

Las escenas y su análisis

Desde esta lectura vamos a analizar cada una de las escenas, respondiendo a tres ideas:

- ♦ Qué habilidades sociales principales son prioritarias en la escena (las que deben retener los padres y ser explicadas a continuación).
- ♦ Qué habilidades y contra-habilidades aparecen en cada escena.
- ♦ Qué ha supuesto esa situación para la relación y para la autoestima del hijo/a y del padre/madre.

Situación 1ª

Negociación de una norma con un niño de 6 a 12 años (Como llegar a acuerdos)

Situación: *Una niña tiene su habitación siempre desordenada a pesar de que la madre la amenaza continuamente.*

Habilidades principales: escoger el momento adecuado, ser asertivo, ejercer el autocontrol, establecer objetivos antes de la entrevista, dialogar desde el respeto, usar mensajes yo, establecer normas previamente acordadas, enseñar y definir concretamente la conducta que quieres pedir, describir entre los dos que consecuencia tendrá el no cumplimiento de la norma, cumplir las consecuencias sin dañar la relación y poner consecuencias adecuadas.

Escena Negativa. Cierra-relaciones. Habilidades negativas

- ☹ Ironiza sin importarle si daña la autoestima de la hija "No te enteras. Eres un poco cortita"
- ☹ Ataca su personalidad no a la conducta y hace generalizaciones tipo "quien te va aguantar".
- ☹ No hay escucha activa. La regaña y la castiga sin escuchar sus argumentos.
- ☹ No negocia nada con ella solo sermonea sin obtener frutos ["bla, bla, bla, ...]
- ☹ Amenaza sin cumplir la amenaza "Te va a caer un castigo".
- ☹ No ejerce su autoridad como madre. La relación es simétrica.
- ☹ La madre va perdiendo el control sobre su conducta en la medida que sigue amenazando pero no cumple sus amenazas.
- ☹ No toman las decisiones en pareja (no hay consenso). Se deslegitiman uno al otro.

Escena Negativa. Consecuencias para la relación y la autoestima

- ☹ La casa continúa desordenada.
- ☹ La relación cada vez se deteriora más. Tanto la madre como la hija se van perdiendo el cariño y el respeto. La madre porque siente que su hija se aprovecha de ella, y la hija porque percibe y siente que para su madre es una persona poco valiosa.

- ⊗ La madre se siente agotada, impotente y frustrada porque no consigue nada.
- ⊗ La hija no está trabajando su capacidad de ser responsable y, por lo tanto, es probable que no lo sea nunca. Es decir que los conflictos relacionados con aceptar responsabilidades irán cada vez a más.
- ⊗ La hija probablemente extenderá esa conducta de desidia y desorden a otros escenarios (cuando comparta casa con amigos, con su novio...) lo que la acarreará más problemas en el futuro.
- ⊗ La relación de la pareja se deteriora porque la madre siente que no le apoyan.



Escena positiva. Abre relaciones. Habilidades positivas

- ☺ La madre no se altera al ver la habitación desordenada. No deja que la emoción de rabia la embargue.
- ☺ Le enseñan la conducta que debe aprender.
- ☺ La relación de autoridad está clara.
- ☺ La enseña a negociar.
- ☺ Escogen el momento adecuado.
- ☺ Escucha activamente: pregunta y deja contestar.
- ☺ Le pide argumentos antes de tomar la decisión.
- ☺ La mira a los ojos y la actitud del cuerpo es de escucha.
- ☺ Se remite a un acuerdo previo sobre las normas.



- 😊 No hay etiquetado.
- 😊 Le enseña a ser asertiva. Le dice abiertamente su opinión.
- 😊 Utiliza mensajes yo (“Yo me preocupo”).
- 😊 Pone una consecuencia clara y proporcional a la norma. Norma y consecuencias que estaban ya descritas.
- 😊 No ha herido la autoestima de la niña.
- 😊 Hay congruencia en el mensaje de los dos miembros de la pareja.
- 😊 Cumplen la consecuencia pactada.

Escena positiva. Consecuencias para la relación

- 😊 La niña ha aprendido a ser más ordenada pero la relación con la madre no ha sido dañada.
- 😊 La casa estará ordenada.
- 😊 La madre le ha enseñado una nueva habilidad [ordenar su cuarto] que le dará más autonomía y autoestima en el futuro.
- 😊 La hija ha aprendido una norma [un acuerdo de convivencia].
- 😊 La relación con la hija habrá mejorado porque la hija respetará más a su madre y viceversa.
- 😊 Como la consecuencia la pactaron con ella, al tener que cumplirla no hay un sentimiento de culpa o rebeldía hacia su

madre que la impida reconocer que la conducta que ha realizado no es correcta.

- ☺ La percepción de la niña sobre sus padres como personas justas, con las que puede contar, no ha sido dañada.
- ☺ La autoestima de ambos no ha sido perjudicada.

Situación 2ª

Manejo del autocontrol. Las consecuencias de tener conciencia de nuestro estado de ánimo y de saber regularlo.

Situación: *Un padre vuelve del trabajo rumiando un conflicto con uno de sus compañeros. En las dos escenas la manera de manejar esa emoción tiene efectos muy distintos sobre la relación con el hijo.*



Habilidades principales: autocontrol y regulación emocional; ser consciente de la emoción que sientes, saber regularla y manejarla para que no afecte a la gente de tu entorno; saber delegar y compartir con tu pareja los momentos emocionalmente más tensos; habilidades de comunicación positiva (no criticar, generalizar, ironizar); comunicarse con respeto.

Escena Negativa. Cierra relaciones. Habilidades negativas

- ☹ El padre siente ira y no es capaz de manejar las autoverbalizaciones que le van cargando emocionalmente.
- ☹ No respeta a su hijo descargando esa emoción a través de varias conductas que dañan su autoestima: críticas (“siempre te enrollas, una hora en la ducha...”, “siéntate bien, no hagas ruido al comer”); descalificaciones (“mira que eres lento”); ironías (“no te pondrás a llorar ahora”); exagerando la repercusión de las acciones del hijo y poniendo castigos desproporcionados (en la escena en que se cae la cuchara y le manda a su cuarto sin cenar).
- ☹ No es capaz de escucharle activamente.
- ☹ No es capaz de compartir su problema con su pareja.

Escena Negativa. Consecuencias para la relación

- ☹ Perdida de comunicación. Es probable que el hijo no quiera contarle nada a su padre en otra ocasión.
- ☹ El hijo ante las críticas y el castigo desmesurado tenderá a rebelarse o a autoculparse.

- ☹️ Perdida de credibilidad de la figura paterna.
- ☹️ La pareja se distancia al no sincerarse y probablemente discuta por falta de acuerdos en la decisiones educativas importantes [a la madre le chocará que el hijo esté castigado sin cenar por dejar caer un tenedor].
- ☹️ La autoestima del hijo está dañada y también la de padre en cuanto a su rol de padre.

Escena positiva. Abre comunicaciones. Habilidades positivas

- 😊 El padre muestra autocontrol. Abre la puerta con más tranquilidad y le habla más respetuosamente.
- 😊 No descarga sobre el hijo sus problemas.
- 😊 No deteriora la relación.
- 😊 Al comunicarle al hijo lo que le pasa mejora la comunicación.
- 😊 Le enseña al hijo un modelo de cómo abordar la ira.
- 😊 Le enseña al hijo que un padre no es perfecto y que tenemos días mejores o peores y que las cosas nos afectan, lo que le permitirá al hijo aceptarse sin necesidad de ser perfecto.
- 😊 Delega y comparte con su mujer el conflicto y aporta una solución que reduce las posibilidades de descargar su malestar en el hijo [la propone asumir el trabajo instrumental de hacer la cocina mientras ella pasa a ocuparse del hijo]. Esta colaboración entre ambos abre el camino para que ella pueda hacer lo mismo cuando lo necesite. La relación conyugal se estrecha.

- ☺ Al ser consciente de su emoción elige situaciones que facilitan la relación con el hijo y que por lo tanto reducen las posibilidades de que surjan conflictos (le propone al hijo hacer espaguetis para facilitar que todo vaya mejor en la cena).
- ☺ Utiliza mensajes yo.
- ☺ Al comunicar al hijo “no me hagas mucho caso, he tenido mal día” le está ofreciendo claves para entender que si le falta el respeto no es por su conducta sino por un problema personal. Esta información impide que el hijo pueda culpabilizarse del mal humor del padre y ayuda a que juzgue con más tolerancia sus conductas.



Escena positiva. Consecuencias para la relación

- 😊 La relación con el hijo no se ve deteriora.
- 😊 La autoestima de los dos queda intacta.
- 😊 La relación de pareja se estrecha más porque se apoyan entre ellos.
- 😊 El hijo ha aprendido que puede ser imperfecto y eso le ayudará a aceptarse en situaciones en que se sienta herido o pierda el control.
- 😊 El hijo ha aprendido un método para enfrentarse a la ira que podrá aplicar en el futuro.
- 😊 El hijo no se ha sentido minusvalorado ni sentirá enfado hacia su padre o sentimiento de culpa hacia si mismo.

Situación 3ª

Ejemplo de cómo poner en práctica estrategias de mediación en un conflicto entre hermanos

Situación: *Dos hermanos tienen un conflicto por la propiedad de un aparato de música. En las dos escenas los padres tratan el tema de forma muy diferente lo que conlleva distintas consecuencias para la relación entre los hermanos y de estos con los padres y sobre el modelado de cómo afrontar los conflictos en el futuro.*

Habilidades principales: escucha activa; empatía; saber negociar; buscar el momento adecuado; comunicarse con respeto; promocionar la autonomía de los hijos para que sepan resolver de forma pacífica sus propios conflictos.

Escena Negativa. Cierra relaciones. Habilidades negativas

- ☹ Los padres entran impulsivamente en el cuarto y no preguntan que sucede. Al culpar a uno de ellos sin tener datos objetivos, está promocionando el etiquetado y la profecía que se autocumple. Además aumentarán los celos, lo que probablemente sea la verdadera causa que está en el fondo de todas las discusiones entre esos hermanos.



- ☹ Ponen un castigo que no resuelve el problema y no aporta nada para que no vuelva a suceder lo mismo en el futuro.
- ☹ En realidad lo único que les disgusta es que los hermanos discutan y el ruido que hacen, por eso cuando logran separarlos y eliminar el malestar piensan que han resuelto el problema.
- ☹ La madre y el padre levantan la voz y por lo tanto les enseñan justo lo que quieren que no hagan.
- ☹ El padre dice “cuando aprendáis a compartir sin discutir os irá mejor”, pero no les enseña una alternativa a no discutir.

Escena negativa. Consecuencias para la relación

- ☹ El hijo ha aprendido que su padre siempre piensa que tiene la culpa. Por lo tanto no será una persona de confianza para él en el futuro.
- ☹ El castigo no es justo y por lo tanto sentirán que los padres no son capaces de actuar con justicia, por lo que no acudirán a ellos cuando lo necesiten.
- ☹ Los hermanos no resuelven sus conflictos y por lo tanto se acentúan las diferencias y las posibilidades de que surjan más conflictos entre ellos en el futuro.
- ☹ No resuelven el problema.
- ☹ Los castigos siempre provocan rechazo o culpa en los hijos.
- ☹ No les enseñan una manera de manejar los conflictos entre dos personas y por lo tanto cuando tengan un conflicto en el

futuro no sabrán resolverlo. No han aprendido nada sobre como afrontar esa situación en el futuro.

- ☹ Los padres se sienten impotentes y molestos por no saber afrontar esa situación y por tener hijos que discuten.

Escena positiva. Abre comunicaciones. Habilidades positivas

- 😊 Los padres les ofrecen un método para resolver sus problemas.
- 😊 Los padres muestran autocontrol ante la escena. Les dan mensajes tranquilizadores “así no se pueden solucionar las cosas”, “esto no os lleva a ningún sitio”.
- 😊 Les dejan hablar a los dos: respetan y escuchan sus ideas.
- 😊 Muestran a sus hijos que le dan mucha importancia a sus temas ya que les dan un espacio y un tiempo para hablar sobre ellos.
- 😊 Les enseñan un método para negociar siguiendo cinco pasos:
 1. Presentación de los mediadores y de las normas a seguir.
 2. Cada uno habla abiertamente.
 3. Aclarar el problema.
 4. Proponer soluciones.
 5. Llegar a un acuerdo.
 6. Agradecimientos.
- 😊 Escogen el momento adecuado al posponer el dialogo a cuando ya no estén en caliente.
- 😊 Al ponerlo por escrito y hacerles firmar el acuerdo, que previamente ellos han acordado, hay más posibilidades de que lo cumplan.

- ☺ Cuando surjan conflictos en el futuro sobre el mismo tema ya tienen un marco que facilitará su resolución.
- ☺ Al dejarles conservar entre ellos, respetándose la palabra, les están enseñando que son capaces de dialogar y extrapolarán esa conducta a otras situaciones.
- ☺ Al ser un acuerdo decidido entre ellos es mucho más probable que lo acepten.

Escena positiva. Consecuencias para la relación

- ☺ La autoestima de los padres crece al comprobar que han sabido manejar la relación.



- ☺ La relación entre los hermanos mejora porque son capaces de afrontar sus conflictos.
- ☺ Han aprendido un método que luego podrán extrapolar a muchas situaciones de sus vida.
- ☺ La relación entre padres e hijos ha mejorado y la percepción de los hijos sobre las capacidades de sus padres para ayudarles en sus problemas ha mejorado.
- ☺ Ha mejorado el clima de convivencia de la familia. Se está creando un estilo de afrontar los conflictos. Esto supone que los padres, en vez de usar todo su tiempo y energía en abordar conflictos, podrán afrontar otros temas educativos.



ANEXO. PRINCIPALES HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de aportar información a los monitores de los cursos sobre habilidades de comunicación y resolución de conflictos, a continuación describimos algunas habilidades básicas que aparecen reflejadas en las escenas del vídeo:

- ♦ El autocontrol.
- ♦ Poner normas y límites.
- ♦ Asertividad.
- ♦ Resolución de conflictos: cómo mediar entre nuestros hijos e hijas.
- ♦ Hábitos positivos y negativos de comunicación más importantes.

El autocontrol

El autocontrol o regulación emocional es la capacidad de modular los estados afectivos en función de las demandas de la situación y las normas definidas socialmente. Las respuestas impulsivas a menudo provocan consecuencias negativas, especialmente en las relaciones con nuestro entorno. Para evitarlas, es necesario desarrollar competencias de autocontrol que nos permitan regular especialmente los sentimientos de ira y sus manifestaciones.

Si no sabemos controlar nuestros impulsos, los conflictos familiares serán más frecuentes e intensos, y las relaciones familiares empeorarán. Así pues, siempre que en una discusión sintamos mucha rabia o mucha tensión, debemos aplicar una técnica de autocontrol antes de continuar.

El método de autocontrol tiene los siguientes pasos:

1. Reconocer la irritación e intentar reducirla. Cuando se activa una señal, puede iniciarse rápidamente una reacción en cadena que iría activando otras señales. Por eso, debemos parar el proceso inmediatamente; en cuanto notemos la primera señal. Por ello, es muy importante detectar las señales personales de alarma que aparecen justo antes de “explotar”. Pueden ser:
 - ♦ Pensamientos (Ej.: “se ríe de mí”)
 - ♦ Sensaciones (Ej.: ganas de golpear)
 - ♦ Conductas (Ej.: gritar)
 - ♦ Reacciones fisiológicas (Ej.: palpitaciones, tensión muscular, etc.)
2. Pensar en las consecuencias negativas de perder el control.
3. Preguntarse si hay algún motivo añadido para sentirse tan irritado. Puede haber otros motivos que “añadan leña al fuego” o que incluso sean la causa principal de nuestro estado emocional. (Ej.: discusión en el trabajo, un dolor de muelas, etc.).
4. Intentar reducir la irritación. (Ej.: respirando profundamente, dando un paso atrás si estamos de pie, comiendo algo si estamos en la mesa, etc.). Los pensamientos no tienen por qué aumentar nuestra ansiedad al contrario pueden actuar como tranquilizantes ante un estado de tensión a través de verbalizaciones: “Puedo dominarme, ya lo he hecho antes. Todo saldrá bien”, “Puedo relajarme en lugar de permanecer en tensión”, “Estoy haciendo lo correcto”, “Los pensamientos negativos no mejoran la situación,

los puedo detener ya”, “Puedo eliminar mi preocupación ahora”, “Me relajé y lo conseguí”.

5. Valorar si podremos afrontar la situación sin perder el control.

Si nuestra discusión procede principalmente de otros motivos, si el momento no es el adecuado, o si tememos no ser capaces de mantener el control, debemos dejar la discusión para más tarde, cuando estemos más calmados.

6. Recompensarse por haber sabido mantener el control. Decirnos

a nosotros o nosotras mismas: “¡Buen trabajo! Me merezco un premio. Voy a...” y después darnos la recompensa de verdad.

Asimismo, es importante analizar cuáles son las respuestas inmediatas a la experimentación de una emoción y cuáles son las respuestas apropiadas:

EMOCIÓN	RESPUESTA IMPULSIVA	RESPUESTA ELABORADA	ACTIVIDADES
Ira	Agresión directa, indirecta o desplazada	Reflexión empática Reestructuración cognitiva Comunicación	Actividades de distracción física y mental Relajación
Miedo/ Ansiedad	Ataque Huida Inmovilidad Estrés Alcohol Drogas	Enfrentarse a la situación Elaborar un plan Detención del pensamiento Reestructuración Cognitiva	Relajación Respiración Práctica diaria de relajación Meditación Yoga
Tristeza	Desmotivación Depresión	Reestructuración cognitiva Elaboración del duelo	Actividades gratificantes Apoyo social

Breve explicación de algunas de las técnicas:

- ♦ **Agresión directa, indirecta o desplazada:** la agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien. Puede manifestarse de dos maneras posibles: la agresión directa supone enfrentarse a otro física o verbalmente; en la indirecta no se agrede al causante de la agresión sino que se desplaza contra un objeto u otra persona.
- ♦ **Reflexión empática:** la empatía es una habilidad que consiste en ponerse en el lugar del otro. Una reflexión empática es un intento deliberado por encontrar una razón que justifique o explique el comportamiento del otro. Encontrar una razón nos ayuda a regular nuestro estado emocional. Por ejemplo; cuando un amigo nos grita pensamos “esta mañana tuvo un problema de trabajo y lo está pagando conmigo, paciencia que cuando se le pase me pedirá perdón, Juan es buena persona”.
- ♦ **Reestructuración cognitiva:** consiste en utilizar pensamientos internos para controlar nuestro estado emocional. La técnica se llama reestructurar porque cambiamos un pensamiento negativo que alimenta la emoción negativa por otro más positivo que nos ayuda a cambiarla o reducir su intensidad. Por ejemplo: si estoy pensando que soy un torpe por haber roto algo, una reestructuración cognitiva consistiría en decirme a mi mismo “hoy estoy especialmente cansado y por eso he roto la lámpara, pero normalmente tengo más cuidado”.

- ♦ **Actividades de distracción física y mental:** son acciones realizadas para lograr regular el pensamiento o el estado corporal que nos ha provocado la emoción. Por ejemplo, dar un paseo cuando uno está nervioso porque debe tomar una decisión difícil.
- ♦ **Enfrentarse a la situación:** en muchas ocasiones la mejor manera de reducir el impacto de una emoción es enfrentarse a la causa. Por ejemplo, si estamos muy ansiosos porque no sabemos si nos ha cogido para un puesto de trabajo una buena estrategia puede ser llamar para saber la decisión.
- ♦ **Elaborar un plan:** planificar una acción es también un buen método para aplacar una emoción. El acto de planificar conlleva racionalizar y temporalizar acciones que ayudan a enfriar la emoción.
- ♦ **Detención del pensamiento:** es una técnica de reestructuración cognitiva que consiste en dejar deliberadamente de pensar en un pensamiento que nos abruma. Por ejemplo, si estas continuamente rumiando si alguien te va llamar o no y eso te provoca una emoción de ansiedad, la técnica consistiría en decirse a uno mismo “basta ya no voy a pensar más en esto” y en hacerlo repetidamente siempre que el pensamiento surja de nuevo.
- ♦ **Elaboración del duelo:** la tristeza y su familia de emociones como la depresión o la apatía,.. surgen por la pérdida de alguien o algo valioso. El proceso por el cual se supera la aflicción provocada por la pérdida se denomina elaboración del duelo. Son una serie de procesos inconscientes que necesariamente debemos ir ela-

borando para superar la pérdida. En este sentido, casi todas las culturas han formalizado una serie de protocolos culturales que ayudan a asimilar la pérdida de alguien: el entierro, la despedida con los familiares, etc.

- ♦ **Apoyo social:** está ampliamente demostrado que hablar con los demás, buscar el apoyo de los otros, es uno de los instrumentos más eficaces para regular emociones. Por ejemplo, todos hemos vivido el efecto beneficioso que tiene charlar con un amigo sobre un problema, o distraerse con amigos de emociones que nos embargan como puede ser la tristeza por la pérdida de un ser querido.

Poner normas y límites de forma adecuada

En la familia es esencial establecer normas que indiquen a los hijos e hijas qué comportamientos esperamos de ellos, es decir, qué cosas consideramos aceptables y cuáles no.

Pasos para establecer normas y límites a los hijos e hijas:

- ♦ Definir bien las normas para que los hijos e hijas las entiendan correctamente. Tener claros los motivos que las justifican y explicarlos al comunicarles las normas. Informarles también de las consecuencias que conllevará el hecho de incumplirlas (sanciones).
- ♦ Basar las normas principalmente en las consecuencias que se derivan para los hijos e hijas, del hecho de cumplirlas o incumplirlas,

evitando fundamentarlas en las consecuencias de su conducta para los padres y madres.

- ♦ Motivar para que las acepten. Procurar pactar las normas con los hijos e hijas y contemplar la posibilidad de modificarlas, si aportan motivos suficientes. Para ello debemos escuchar y valorar sus argumentos. No obstante, si no es posible llegar a acuerdos con los hijos e hijas, los progenitores deben asumir la responsabilidad educativa, imponiendo las normas y límites que estimen adecuados.
- ♦ Una vez que se ha fijado una norma, esta debe ser estable y exigirse su cumplimiento siempre y por parte de ambos progenitores. Las normas sólo deben cambiarse cuando dejen de ser adecuadas. El hecho de incumplir una norma debe conllevar la aplicación de una sanción prevista y conocida por los hijos con anterioridad.
- ♦ Reforzar el cumplimiento de las normas por parte de los hijos e hijas, por ejemplo, diciéndoles los satisfechos que están de ello.

Algunos aspectos importantes a tener en cuenta sobre las normas:

- ♦ Deben estar adaptadas a la edad de los hijos e hijas.
- ♦ Han de acordarse previamente entre la pareja, para evitar mensajes contradictorios.

- ♦ Han de explicarse previamente, adaptando el nivel de explicación a su edad.
- ♦ Deben ser negociadas con los hijos e hijas en la medida de lo posible, pero una vez establecidas se ha de asumir la responsabilidad de su cumplimiento.
- ♦ Deben ser realistas y claras; es decir bien definidas y que se puedan cumplir.
- ♦ Es muy importante que se establezcan y queden muy claras las consecuencias que les pueden suponer no cumplirlas.
- ♦ Del mismo modo, las consecuencias establecidas deben hacerse siempre efectivas cada vez que la norma se incumpla.

Las sanciones deberán ser:

- ♦ Pequeñas, pero coherentes.
- ♦ Proporcionales a la gravedad de las conductas que las motivan.
- ♦ A ser posible, relacionadas con las conductas que las motivan.
- ♦ Que no castiguen a uno mismo o a otros miembros de la familia.
- ♦ Que disminuyan o eviten la conducta castigada.
- ♦ No orientados a la revancha.

La asertividad y los estilos comunicativos

Los estilos comunicativos son:

- ♦ **Estilo pasivo:** no expresan los sentimientos y pensamientos, o se expresan de manera ineficaz, negativa e inadecuada. Sólo tiene en cuenta los derechos de los demás.
- ♦ **Estilo agresivo:** expresan sentimientos, ideas y pensamientos, pero sin respetar a los demás, emitiendo normalmente conductas agresivas directas o indirectas. Sólo tiene en cuenta sus propios derechos.
- ♦ **Estilo asertivo:** expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros. Respetar los derechos propios y los de los demás.

Ser **asertivo** es saber defender los derechos propios al mismo tiempo que respetar los ajenos.

Con el estilo asertivo;

- ♦ Se expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros.
- ♦ Se respeta los derechos propios y los de los demás.

Características del comportamiento no verbal: Postura relajada, ausencia de tensión muscular, movimientos fáciles pausados, cabeza alta y contacto visual, movimientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro, tono de voz firme y espacio interpersonal adecuado.

Características del comportamiento verbal: - Firme y directo: “de-seo... opino que... me estoy sintiendo... qué piensas...”

Las técnicas asertivas más importantes son:

- ◆ Para ti- para mí
- ◆ Disco rayado
- ◆ Banco de niebla
- ◆ Oposición asertiva
- ◆ Otras técnicas: decir no, decir los que piensas, autorrevelaciones, concesiones, alternativas, marcharse, humor...

Resolución de conflictos: cómo mediar entre nuestros hijos e hijas

Los conflictos son parte de la vida y, por tanto, la vida familiar se convierte en un espacio en el que aparecen numerosos problemas y conflictos, la mayoría de ellos relacionados con situaciones cotidianas. Teniendo en cuenta que cada persona es diferente en todos los aspectos (personalidades, necesidades, intereses, momentos evolutivos, etc.), podemos decir que son naturales e inevitables. Por ello, es necesario aprender y disponer de herramientas para resolver estos conflictos de forma positiva y constructiva, potenciando así el crecimiento personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y, por tanto, la convivencia.

De esta forma, el aprendizaje de la convivencia se convierte en un aspecto fundamental en la tarea educativa de padres y madres que, a su vez, revertirá en la calidad de las relaciones familiares.

Sin duda la convivencia se construye día a día interactuando, compartiendo, participando, dialogando y asumiendo responsabilidades por lo que la familia, como primer escenario de interacciones continuas, se convierte en un espacio de convivencia privilegiado que ha de ser utilizado como un recurso de aprendizaje para aprender a vivir en sociedad. Cuando aprenden a convivir en la familia, nuestros hijos e hijas están aprendiendo a relacionarse constructivamente en cualquier ámbito social, donde necesariamente, existirán conflictos como parte ineludible de las relaciones sociales.

La relevancia y la necesidad de aprender a vivir juntos exigen, por tanto, el aprendizaje de herramientas educativas que posibiliten la participación, la comunicación y la gestión de conflictos de forma democrática.

Es importante tener en cuenta que un conflicto latente o mal resuelto tiene un importante efecto multiplicador, generando nuevos problemas en las relaciones. Por el contrario, si el conflicto se ha resuelto positivamente, tendrá múltiples beneficios tanto en la mejora de las relaciones familiares como en desarrollo integral de nuestros hijos e hijas ya que les permitirá reflexionar, comunicarse, tomar decisiones, mejorar las relaciones interpersonales, mejorar su autoestima y aumentar su capacidad para resolver otros en el futuro. Desde esta perspectiva, cualquier conflicto en el ámbito familiar se convierte en una oportunidad educativa que debemos aprovechar. Por ello, nuestro objetivo como padres y madres, no debe ser resolver solamente los conflictos puntuales, sino dotar a nuestros hijos e hijas de un conjunto de habilidades que les permitan

ser competentes para manejar y mejorar el clima de sus relaciones, construyendo entornos y recursos apropiados para enfrentarse de forma positiva a los conflictos cotidianos.

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo como consecuencia de una contraposición entre sus intereses, valores o necesidades; de forma que perciben que sus objetivos son incompatibles, ya que la otra parte les impide alcanzarlos. Los sentimientos y las emociones juegan un papel relevante, pues al menos una de las partes experimenta frustración ante la oposición de la otra.

Por ello, el conflicto en sí mismo no es ni negativo ni positivo, dependerá de cómo respondamos ante ellos y de nuestra manera de resolverlos.

Antes de conocer de qué manera podemos resolver un conflicto, es necesario tener en cuenta algunos aspectos:

- ◆ Un análisis del conflicto nos va a facilitar claves para resolverlo adecuadamente, tanto los aspectos manifiestos como aquellos que están debajo del mismo. Por ello, para analizarlo, es necesario definir los siguientes elementos:
 - Los protagonistas del conflicto, por un lado, los principales afectados de forma directa, y por otro lado, los secundarios, implicados de forma indirecta que pueden influir en el desarrollo del conflicto o que están interesados por el

mismo. En la escena 3 del vídeo los protagonistas principales serían los dos hermanos.

- Las posiciones, es decir, lo que cada una de las partes pide al inicio del conflicto, planteado por cada uno de ellos como única solución para satisfacer sus necesidades. En general, trabajar desde las posiciones enfrentadas no ayuda a resolver el conflicto, por lo que será necesario pasarlo a intereses para poder resolverlo desde ahí. En la misma escena, la hermana quiere que el equipo de música esté en su cuarto y el hermano poder utilizarlo cuando quiera entrando en el cuarto de su hermana.
- Los intereses, es decir, los beneficios que se quieren obtener a través del conflicto. Es lo que está detrás de las posiciones y, en muchos casos pueden dificultar la negociación, pero cuando se trabajan, se pueden encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes. En esta escena, los intereses de ambos hermanos son usar el equipo de música en el momento en el que deseen hacerlo.
- Las necesidades (físicas y psíquicas) son las que normalmente están detrás de los intereses y la satisfacción de las mismas se convierte en un elemento clave en la gestión del conflicto. Podemos conocer las necesidades e intereses cuando nos planteamos el porqué y para qué de cada una de las partes. En la escena, las necesidades serían de entretenimiento y ocio y de autonomía, ya que ambos hermanos necesitan sentir su ámbito de autonomía personal.
- El poder, es la capacidad de influencia de los protagonistas

en el conflicto, por lo que habría que plantearse si en el conflicto hay una igualdad o desigualdad de poder entre las partes y en qué sentido. En caso de desigualdad, el mediador o mediadores, han de intentar compensarla para conseguir la igualdad de oportunidades de los protagonistas.

- La percepción del problema, es la forma en la que cada uno de los protagonistas interpreta el conflicto.
- Los sentimientos, tanto positivos [alegría, ilusión..] como negativos [rabia, tristeza, frustración..], que es importante que se exterioricen en el proceso de resolución del conflicto, para que la otra parte sea consciente de los mismos y se pueda potenciar así una empatía que facilite dicha resolución.
- Los valores, son los elementos culturales, sociales e ideológicos que están como telón de fondo de los comportamientos y que sirven como marco de referencia. Es importante reflexionar sobre los valores que están detrás de las conductas de cada una de las partes y, especialmente, sobre aquellos que como padres y madres queremos transmitir, reforzar o cambiar (compartir, tolerancia, solidaridad, etc.)

♦ Teniendo en cuenta los anteriores elementos, podemos diferenciar los siguientes tipos de conflicto:

- De relación y comunicación, es decir, aquellos fruto de un deterioro en la relación, sin que exista un motivo concreto. Serían aquellos relacionados con agresiones, insultos,

desvalorizaciones, etc. Serían aquellos casos en las que cualquier motivo es suficiente para que surja un conflicto, porque la relación es la que está deteriorada.

- De intereses y necesidades, donde aparece un problema de contenido, que puede afectar tanto a los recursos materiales, temporales o espaciales, como a conflictos en la forma de realizar las actividades. Sería el caso de la escena 3 del vídeo, donde los hermanos tienen un conflicto por el uso del equipo de música.
- De preferencias, valores y creencias, donde es necesario tener en cuenta la importancia que cada parte concede a estos aspectos, la jerarquía de valores de cada uno, así que como la búsqueda de valores comunes que puedan facilitar la resolución de un conflicto.

♦ Todas las personas tenemos un estilo espontáneo de intervención cuando surge un conflicto, que refleja nuestra forma de abordar la relación y de defender nuestros intereses. El estilo que tengamos que puede facilitar o dificultar la forma de resolver el conflicto por lo que es importante ser conscientes del mismo. Los diferentes estilos de enfrentamiento al conflicto son:

- **Estilo evasivo:** Elude o evita el conflicto, para no afrontar los problemas, lo que implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás, la mayoría de las veces teme el enfrentamiento o no le interesa demasiado ni el asunto negociado ni la relación con la otra parte.
- **Estilo acomodativo o condescendiente:** Le preocupa fundamentalmente la relación con la otra persona, por lo que

cede con facilidad, renunciando a sus propios intereses.

- **Estilo competitivo o dominante:** Persigue los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás ni en la relación, quiere ganar siempre.
- **Estilo de compromiso,** es un término medio para resolver el conflicto, en el que se buscan soluciones acordadas, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés de las personas. La solución satisface parcialmente a ambas partes, es donde se enmarca la técnica de la negociación.
- **Estilo cooperativo o colaborador:** integra y busca satisfacer los intereses de ambas partes y mantener la relación. Supone explorar el desacuerdo, generar alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. En este estilo se sitúa la técnica de la mediación.

Una vez analizado el conflicto y conocidas las distintas formas de afrontarlo, hemos de elegir aquellas técnicas que queramos desarrollar. Teniendo en cuenta el marco educativo del contexto familiar, vamos a centrarnos en la mediación, que nos va a permitir desarrollar en nuestros hijos e hijas habilidades para una resolución constructiva de conflictos y, por tanto, un aprendizaje para la convivencia.

Considerando que el contexto de aplicación es el familiar, son necesarias unas reflexiones previas:

- ◆ En este contexto, el proceso de mediación se considera informal y es recomendable que padres y madres lo desarrollen ante conflictos entre hermanos. En caso de que el conflicto sea entre un

hijo o hija y un padre o madre no es recomendable usar este método. En un contexto formal, el mediador ha de ser un profesional neutral, lo que no es aplicable en el entorno familiar.

- ♦ En este caso, el objetivo de la mediación es promover la autonomía de los hijos en la resolución de sus propios conflictos, por lo que es recomendable utilizarla en dos momentos:

→ En un primer lugar para que nuestros hijos e hijas vayan adquiriendo de forma gradual las habilidades necesarias que les permitirá resolver constructivamente sus conflictos de forma autónoma. Por ejemplo, en la escena del vídeo lo deseable, como educadores, es que, una vez hayan adquirido las habilidades necesarias, nuestros hijos sean capaz de resolver sus futuros conflictos de autónoma, es decir, sin que sea necesaria la intervención de los padres (tanto con su hermano o hermana como con cualquier amigo).

→ En aquellos casos en los que la relación esté muy deteriorada, sí es conveniente que los padres intervengan para reestablecerla, siendo éste el principal objetivo de la mediación. Es decir, será necesario que los padres medien entre los hermanos para resolver el conflicto. Una relación positiva será la base para que ellos puedan resolver solos sus conflictos en el futuro. Si la relación está muy deteriorada, y no se reestablece adecuadamente, todo conflicto irá minándola cada vez más.

- ♦ Como hemos comentado anteriormente, muchos de los conflictos generados en la familia se deben a situaciones cotidianas, por lo

que, es importante elegir bien aquellos temas sobre los que deseamos centrarnos. Lo más recomendable son aquellos que nos permitan enseñar más claramente pautas de convivencia, fomentando así su desarrollo integral y como prevención de posibles conflictos futuros.

- ♦ Como en toda labor educativa, es importante ser conscientes de la importancia del modelado. Es decir, la forma en que los padres y madres se relacionen y aborden los conflictos, tanto entre ellos mismos como con los hijos e hijas, es un modelo de conducta. Si los padres tienen dificultades para resolver sus conflictos de forma positiva, discutiendo continuamente, es probable que los hijos también las tengan. Y por el contrario, si resuelven sus conflictos de forma constructiva, adquirirán más rápidamente y de forma natural estas habilidades.

Qué es la mediación

La mediación es un proceso de resolución y transformación positiva de conflictos, que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediadores o mediadoras), permite explorar el conflicto producido, buscar soluciones al mismo, llegar a un acuerdo y restablecer las relaciones deterioradas por el enfrentamiento.

Es importante tener en cuenta que la finalidad principal de la mediación es restablecer las relaciones interpersonales, favorecer la comunicación, construir espacios comunes, y desarrollar una serie de habilidades que nos permitan afrontar los conflictos, antes que

llegar a acuerdos. Por ello, todas las habilidades que conlleva la mediación, pueden aplicarse en diferentes situaciones conflictivas, al margen de estar en un proceso de mediación. En el entorno familiar, los padres y las madres podrán aplicar muchas de las técnicas ante los diferentes conflictos surgidos con sus hijos e hijas. Como hemos comentado, este tipo de mediación sería informal, diferenciándola de la mediación formal, que es aquella que sigue un proceso estructurado, siguiendo unas fases y pautas de actuación concretas.

Características principales de la mediación:

- ♦ En el proceso de mediación, es importante ser conscientes de que el objetivo es que los hijos aprendan solos a resolverse sus conflictos, a restablecer sus relaciones personales y, por tanto, a potenciar sus competencias. Por ello, serán las partes, es decir, los hijos, las protagonistas del proceso y de encontrar las diferentes soluciones al conflicto. En definitiva, hemos de hacerles conscientes de que el conflicto es suyo y son ellos los que han de resolverlo.
- ♦ Por tanto, nuestra función como mediadores sería guiar y coordinar el proceso, potenciando un proceso de comunicación que les ayude a identificar y satisfacer sus intereses, a entenderse mutuamente, a cuestionar sus planteamientos iniciales y a buscar soluciones de forma conjunta. Hemos de fomentar que los hijos respeten las normas, cooperen, se expresen, escuchen la perspectiva del otro, propongan soluciones y las valoren, intentando que transformen su conflicto de manera positiva y mejoren su relación.

- ♦ La participación de los hijos e hijas en un proceso de mediación ha de ser voluntaria, no puede imponerse porque perdería toda efectividad.
- ♦ Los mediadores han de ser lo más neutrales e imparciales posibles. Por ello, en el contexto familiar, es importante que ellos nos perciban como imparciales, es decir, apoyando a ambas partes de forma equitativa, no poniéndonos del lado de ninguna de ellas ni determinando quién tiene o no razón (en este sentido hay que cuidar los tiempos destinados a cada uno de ellos y nuestro lenguaje tanto verbal como no verbal). Esto es lo que permitirá que los hijos tengan confianza en el proceso.
- ♦ Los padres y madres como mediadores han de intentar comprender a las partes sin juzgarlas y, en este momento, sin decir qué es lo que está bien y mal. Aunque no hay que olvidar que, fuera del espacio de mediación, los padres y las madres somos los principales transmisores de aquellos valores en los que les queremos educar.
- ♦ Ayuda a la reconstrucción de las relaciones entre los diferentes miembros de la familia, aspecto clave en el contexto familiar donde la convivencia de las personas en conflicto continúa.
- ♦ Es necesario respetar la privacidad y confidencialidad de todo aquello que aparezca en el proceso de mediación.

Fases de un proceso de mediación

1. Antes de empezar a mediar: Premediación

En una fase previa, es conveniente una toma de contacto con los hijos de forma más espontánea, donde se les plantea la posibilidad de resolver su conflicto de forma constructiva a través de un proceso de mediación. Aunque se realice de forma pactada en un momento posterior, en este primer momento, es conveniente, si es posible por separado, escuchar la primera versión de los hechos en donde puedan expresar sus sentimientos. Además, se les explica en que consiste la mediación, sus reglas y los compromisos que han de adquirir para que ellos decidan voluntariamente si quieren realizarla o no. Nosotros como padres hemos de promover su participación, pero no podemos obligarles.

Esta fase previa es especialmente recomendable cuando uno de los hijos es demasiado agresivo. En este caso, siempre es conveniente hablar con ellos sobre los estilos comunicativos (agresivo, sumiso, asertivo), sobre las consecuencias de cada uno de ellos y, enseñarle pautas para desarrollar un estilo asertivo.

Si ambos hijos han decidido de forma voluntaria participar en el proceso de mediación para resolver su conflicto, es importante que entre todos se elija el momento adecuado, es decir, un espacio que favorezca el diálogo y un momento en el que exista tiempo sin limitaciones.

2. Mediación

Las fases de la mediación propiamente dicha serían las siguientes:

- Presentación de las reglas del juego. En esta fase se explican de nuevo las condiciones y normas para que los hijos e hijas las acepten conjuntamente: escuchar sin interrumpir, hablar sin insultos ni faltas al respeto, hablar desde uno mismo, no cortar la intervención e intentar cooperar a fin de llegar a un acuerdo. Además, se explica cuál va a ser el papel que, como mediadores, vamos a tener, es decir, que nuestro papel es facilitar el proceso para ellos sean los protagonistas en la resolución de su conflicto. En este momento, es importante que enfatizamos nuestra imparcialidad, sin beneficiar de forma individual a ninguno de los hijos. Como hemos visto, este será un aspecto clave para que ambos tengan confianza en el proceso y en nuestro papel como intermediadores.
- Cada uno cuenta su versión. En esta fase lo que interesa es comprender lo que ha pasado, por lo que se ha de crear el espacio para que cada uno de los hijos, como parte implicada, hable abiertamente, relatando su versión y vivencia de los hechos en presencia de la otra parte. Es muy importante que se sientan escuchados, entendidos y atendidos por igual, por lo que es necesario equilibrar los tiempos que se les dedica a cada uno, escucharles de forma activa y animar y potenciar la comunicación para

que aparezcan los temas importantes (a través de preguntas abiertas, etc.). En todo momento, hemos de atender tanto al contenido del conflicto, como a la relación entre las partes.

- Aclarar el problema. En esta fase se trata de saber dónde estamos respecto al conflicto y de que ambos hijos puedan consensuar una versión del mismo, especificando los diferentes elementos y definiendo los temas más importantes a tratar. Es importante que ambos superen los aspectos individuales para pasar a los comunes y que ambos se concentren en la posibilidad de entendimiento. Para facilitar el proceso, es conveniente, en primer lugar, realizar un análisis más objetivo del conflicto, identificando y separando los distintos temas involucrados y comenzar a tratar aquellos más fáciles y continuar con los de mayor dificultad. En segundo lugar, resaltar los aspectos comunes que han expuesto las dos partes para que puedan pasar de lo individual (“yo/tú”) a lo compartido (“nosotros”). En tercer lugar, orientar la comunicación para que ambas partes empiecen a pasar de posiciones a intereses y necesidades, ya que es lo que va a facilitar un mayor entendimiento y acercamiento y encontrar una solución que satisfaga a ambas. Además es especialmente importante que apoyemos el restablecimiento de la relación entre los hijos, promoviendo la comunicación y comprensión mutua.
- Proponer soluciones. Se les pide a los hijos que propongan sus posibles soluciones y alternativas para cada uno de

los temas acordados, buscando intereses comunes y potenciando su creatividad. Para ello puede partirse de una “lluvia de ideas”, en la que se presentan diferentes alternativas sin valorarlas previamente, en la que planteen lo que están dispuestos a hacer, pedir y ceder, para analizarlas después y decidir cuáles de ellas son las que podrían satisfacer las expectativas de ambos. Es conveniente que apunten cada una de las propuestas para facilitar su objetividad y análisis posterior.

- Llegar a un acuerdo. Cada una de las partes valora las propuestas surgidas, tanto sus ventajas como sus inconvenientes y, con nuestro apoyo, se analiza su viabilidad para llegar a un acuerdo justo, equilibrado, concreto, realista y posible. Como mediadores hemos de encauzar el proceso hacia soluciones realistas, que respondan a preocupaciones compartidas y que puedan llevarse a cabo. Finalmente, se sintetiza un plan de acción: qué harán, cómo, dónde y cuándo. Es recomendable que ambas partes escriban el acuerdo y lo firmen para que de esta forma quede de manifiesto su compromiso y aceptación.
- Les reforzamos el esfuerzo realizado y les felicitamos por haber llegado a un acuerdo, o haberlo intentado.
- Revisión. Se establecen los momentos en los que hacer una revisión de los acuerdos. En ese momento, tras la puesta en práctica, revisamos el cumplimiento de los acuerdos de cada uno de los hijos, dando la oportunidad de valorar el proceso y su satisfacción con el mismo.

Como hemos indicado anteriormente, en el entorno familiar, nuestro objetivo es que los hijos e hijas interioricen estos pasos como forma de resolver un conflicto de forma positiva para que, poco a poca, pueden ir resolviéndolos entre ellos de forma autónoma, sin necesidad de nuestra intervención. En este caso, hemos de fomentar que interioricen los siguientes pasos en la resolución de sus conflictos, tanto en el entorno familiar como en cualquier otro ámbito:

- 1.** Identificación, definición y análisis del problema.
- 2.** Búsqueda de las posibles soluciones al mismo: ser creativo y pensar en todas las alternativas posibles, aunque a priori puedan sean inverosímiles.
- 3.** Análisis de las ventajas y desventajas de cada solución, valorando la importancia que tienen para nosotros (con una calificación de 1 a 10, por ejemplo).
- 4.** Elección de aquella solución o combinación de soluciones que sea más adecuada para responder a las necesidades e intereses de las personas en conflicto.
- 5.** Puesta en práctica de la solución.
- 6.** Evaluación y correcciones para la próxima ocasión, si fuera necesario.

Herramientas para mediar

Para poder desarrollar estas fases con eficacia contamos con una serie de herramientas que es necesario conocer y utilizar en el momento adecuado. Es necesario resaltar la relevancia de las habilidades de comunicación en el proceso, ya que es lo que va a permitir transformar el conflicto y acordar las soluciones al mismo. Además, la mayoría de las veces, el origen del conflicto puede estar en una mala comunicación (en malentendidos o malinterpretaciones de las intenciones del otro, en la dificultad para expresar lo que uno siente, en expresarlo de la manera equivocada, en presuponer información errónea, etc.).

Por ello, si creamos un marco de confianza y comunicación adecuado y proporcionamos a nuestros hijos las herramientas para comunicarse de forma positiva, estaremos creando el camino para llegar a la base del conflicto, para que se entiendan mutuamente, para restablecer su relación interpersonal y, en lo posible, que lleguen a un acuerdo.

Teniendo en cuenta la comunicación como el eje vertebral en el proceso de mediación, algunas herramientas facilitadoras son:

♦ Escucha activa

La escucha activa es la actitud principal que hemos de tener, y especialmente como mediadores y es la que nos va a permitir crear el marco acogedor imprescindible para el proceso. Implica percibir

y escuchar con atención el mensaje de cada uno de nuestros hijos (en todos los niveles, lo que dicen, lo que sienten, etc.), entenderles, ponerse en su lugar y reflejarles todo ello para que se sientan escuchados y comprendidos. Si nuestros hijos sienten que el espacio de mediación es un espacio donde se puedan sentir escuchados, van a tener una mayor disposición y confianza para continuar con el proceso, por lo que vamos a poder llegar a sus sentimientos y necesidades. Por el contrario, no sentirse escuchados o percibir que se presta más atención a uno que a otro, puede ser un elemento que les haga desconfiar o dar un paso atrás en el proceso. Por eso, la escucha activa será la piedra angular del proceso de mediación.

Para desarrollar una escucha activa, nos podemos apoyar en los siguientes elementos:

- Mostrar interés: transmitir interés por todo aquello que cada uno de nuestros hijos e hijas tenga que expresar, tanto de forma verbal y no verbal. En cuanto al lenguaje no verbal, es importante adoptar una postura corporal receptiva, una expresión atenta, mantener el contacto visual y un tono de voz suave. Es conveniente utilizar preguntas abiertas para permitir que la otra parte se exprese libremente.
- Clarificar, para obtener más información, aclarando lo que ha manifestado cada parte y facilitando que se expresen otros puntos de vista. ¿Qué ocurrió cuando...? ¿Cómo reaccionó él...? ¿Te refieres a..?
- Parfrasear, es decir, repetir con nuestras palabras lo

que nos quiere decir cada uno de nuestros hijos, para comprobar que le estamos entendiendo bien.

- Reflejar: hemos de demostrar que hemos entendido el sentimiento que hay detrás del mensaje, favoreciendo además que nuestro hijo sea más consciente del mismo. Además, facilita que el otro hijo empiece a darse cuenta de los sentimientos del otro, potenciando así la empatía, clave para el proceso de reconciliación. ¿Quieres decir que te sentiste molesta cuando...?
- Resumir: ofrecemos las ideas principales expresadas, revisando así todo el proceso y, en caso necesario, recogiendo más información.

♦ La empatía

La empatía es la capacidad de una persona para ponerse en el “lugar de otro” y entender sus ideas y sentimientos, aunque no los comparta, facilitando así la comprensión de su mensaje. La empatía es nuestro radar social ya que nos permite interpretar los sentimientos de los demás. Con una sencilla pregunta (“¿Cómo crees que se siente?”) podemos fomentar la empatía de nuestros hijos e hijas. Es fundamental que la potenciemos para que cada uno de nuestros hijos pueda entender cómo su hermano ha vivido el conflicto, desde sus circunstancias, cuáles han sido sus sentimientos, motivaciones y actitudes, ya que es lo que permitirá un cambio de actitud hacia la comprensión y con ello, el restablecimiento de la relación entre ambos y la posibilidad de llegar a un acuerdo.

♦ “Mensajes yo” o mensajes en primera persona

Para que exista una buena comunicación, es muy importante la forma en que expresemos nuestros mensajes.

Un lenguaje incorrecto, puede llevar a que el otro se sienta ofendido, amenazado o culpable, especialmente en la relación entre padres e hijos, en los que podemos minar su autoestima y su confianza en nosotros, y por tanto, en la relación. Por ello, es importante evitar, sea cual sea la relación, los mensajes “tú”, acusatorios o culpabilizadores, los juicios, insultos o descalificaciones (“Eres un egoísta”), las generalizaciones (“siempre vas a lo tuyo”), las comparaciones (“tu hermano sí ayuda en casa”), las amenazas o el chantaje emocional. De esta forma, aparecen barreras en la comunicación que dificulta la resolución del conflicto.

Por el contrario, los mensajes YO son los que potencian la escucha por parte del otro y, por tanto, la comunicación y el entendimiento. Estos mensajes se emiten en primera persona (“yo”, “me”, “a mí”, etc.) y contienen información sobre:

- La situación que me afecta.
- Qué sentimiento me produce esa situación (“me siento..”, “me gustaría..”).
- Por qué me afecta de esa manera, si lo sé (qué consecuencias tiene para mí el comportamiento del otro).
- Qué necesito al respecto, abriendo la posibilidad de negociación.

Por tanto, considerando que una buena comunicación fomenta relaciones cálidas, la autoestima y la colaboración, es necesario que transmitamos a nuestros hijos e hijas la importancia de que expresen sus vivencias y sentimientos a través de este tipo de mensajes.

♦ Legitimar a las partes

Como mediadores, hemos de proporcionar a cada uno de nuestros hijos un lugar positivo de aceptación en el proceso de mediación, dándoles la posibilidad de explicar su comportamiento, reconociendo la importancia de sus vivencias y valorando su esfuerzo y sentimientos. Cuando ambos se sientan legitimados en el proceso es cuando realmente van a pasar de una actitud negativa a una positiva que facilite la colaboración para llegar a un acuerdo.

♦ Reencuadrar

Implica aportar una perspectiva diferente a la situación que plantean nuestros hijos e hijas que, muchas veces están tan metidos en su forma de ver el conflicto, que no tienen la perspectiva suficiente para ir más allá y encontrar otras formas de abordarlo. Como mediadores hemos de aportar unas gafas diferentes que les permita encontrar una nueva lectura al mismo texto, facilitando así que encuentren otras formas de abordar el conflicto y, por tanto, una solución que satisfaga a ambos.

♦ Preguntar

Para potenciar todo el proceso de comunicación, podemos utilizar diferentes tipos de preguntas en función del momento: exploratorias, cuando queramos explorar o conocer más a fondo la versión de cada participante; estratégicas, para confirmar o no determinadas hipótesis; y circulares, para cuestionar la interrelación entre las partes y cuando queremos que adopten perspectivas diferentes ante el conflicto.

♦ Confrontar

Como mediadores, podemos poner de manifiesto discrepancias o incoherencias en el discurso de nuestros hijos, no con el fin de cuestionarles, sino de provocarles una reflexión que les lleve a plantear nuevas maneras de abordar el conflicto. Es importante que la confrontación se realice con los dos hijos de forma equilibrada, para que uno de ellos no perciba que se le cuestiona en mayor grado y, de esta forma, nos perciba como parciales.

Por otro lado, un aspecto importante que siempre hemos de considerar, también en este caso, es que la comunicación será más efectiva cuando exista una congruencia entre los mensajes verbales y los mensajes no verbales que transmitimos (mirada, gestos, postura, volumen y tono de voz, posición en el espacio, turnos de palabra, etc.). En caso de contradicción, siempre tendrán más peso los no verbales.

Como hemos visto, las ventajas de la mediación son muchas tanto para nuestros hijos -los mediados- como para nosotros como mediadores: aprendemos a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a ponerse en el lugar del otro, a enfocar las situaciones de distintas formas, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar y a actuar con autonomía fomentando nuestra autoestima y valores como el respeto a la diversidad, el diálogo y la colaboración, lo que potencia el carácter educativo, preventivo y socializador de la mediación.

De esta forma, la mediación hay que entenderla como un recurso de aprendizaje que influye en todos los ámbitos sociales y familiares. Así, a través de las habilidades y competencias que nos proporciona la mediación, nuestros hijos e hijas y nosotros mismos, seremos capaces de afrontar nuestros propios conflictos desde otra perspectiva, transformándolos en oportunidades de crecer como personas.

Por último, señalar que nuestro desarrollo personal como padres y madres es importante a la hora de identificar, expresar y manejar eficientemente nuestros estados emocionales y llevar a cabo con éxito nuestra como líderes emocional, que implica, entre otras, las siguientes capacidades:

- ♦ Controlar nuestros estados de ánimo negativos y gestionar adecuadamente nuestras emociones.
- ♦ Manifestar nuestra empatía y capacidad de escucha.

- ♦ Desarrollar conductas asertivas, manejando adecuadamente los conflictos que se produzcan en la familia.
- ♦ Ofrecer modelos adecuados de comunicación, expresión emocional y de resolución de conflictos.
- ♦ Favorecer un clima de cooperación y confianza en uno mismo ofreciendo y enseñando herramientas para gestionar constructivamente los conflictos.

Los hábitos positivos de comunicación más importantes:

- ♦ Ser muy claros y precisos, tanto al expresar nuestros motivos de preocupación o las causas de nuestro enfado, como al explicar a los hijos o hijas cómo esperamos que se comporten.
- ♦ Tratar un solo tema cada vez. No mezclar las cosas.
- ♦ Centrarnos en el presente (en lo que ha ocurrido ahora), sin remover en hechos del pasado.
- ♦ Al referirnos a un problema, empezar explicando cómo nos sentimos. Por ejemplo: "Estoy muy preocupado/a por el hecho de que hayas vuelto a faltar a clase".
- ♦ Comprobar si nos han entendido bien. Si no es así, volver a explicar lo mismo con otras palabras.
- ♦ Después de hablar nosotros, animar a los hijos e hijas a que expresen también ellos sus opiniones.

- ♦ Escuchar con atención a los demás (descendencia, pareja, etc.) cuando nos hablan.
- ♦ Indicar a las personas con las que hablamos que les estamos prestando atención. Para ello, debemos asentir con la cabeza, mirar a la cara, etc.
- ♦ Intentar comprender el punto de vista de las personas con las que hablamos.
- ♦ Resumir de vez en cuando lo que nos dice la otra persona para mostrarle que prestamos atención y para comprobar si hemos comprendido bien lo que nos dice. Por ejemplo: “Si he entendido bien, te preocupa la reacción que puedan tener tus amigos cuando les digas que debes irte porque tus padres quieren que regreses a casa antes de las doce, ¿es así?”.

Los hábitos negativos de comunicación más importantes.

Debemos evitar:

- ♦ Generalizar. Por ejemplo, decir: “Tú siempre” o “Tú nunca”.
- ♦ Criticar a la persona (por ejemplo, decir: “Eres un vago”), cuando lo que deberíamos criticar es la conducta (por ejemplo, diciendo: “Hoy no has hecho los deberes de la escuela”).

- ◆ Gritar o levantar la voz para hacernos oír o para intentar que nos hagan caso.
- ◆ Culpar, insultar, avergonzar, amenazar, reprochar, etc. Por ejemplo, diciendo cosas como: “¡Vas a acabar conmigo!” o “¡No dices más que tonterías!”
- ◆ Adivinar, presuponer. Por ejemplo: “Ya sé que tú...” o “Tú lo que quisieras es que...”
- ◆ Usar el sarcasmo o ironía. Por ejemplo: “¡Qué sorpresa: has aprobado!”
- ◆ Pensar en otras cosas mientras nos hablan (por ejemplo: en la lista de la compra, el trabajo, etc.).
- ◆ Mostrar impaciencia mientras habla la otra persona. Interrumpirla. No dejar que termine.