



TÉCNICA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Recopilación de Material Didáctico
Silvia R. Gómez
Consultora Psicológica
Buenos Aires - Argentina



Objetivo: La técnica de resolución de problemas, de M. Gootman, le puede ayudar para cuando trate de enseñar disciplina a sus hijos. Utilice la técnica de resolución de problemas cuando tenga que utilizar la que hemos llamado disciplina fuerte.

Propuesta: Gootman propone siete pasos básicos en el proceso de la resolución de problemas. Después de practicarlos un tiempo, le saldrán de forma más fácil. Tras la explicación de cada uno de los siete pasos, veremos cómo se aplican a problemas específicos relacionados con la disciplina.

Paso 1. Definir el problema Antes de buscar una solución debe saber cuál es el problema. Resuma los problemas en una o dos frases.

Paso 2. Torrente de ideas Intente concebir tantas ideas para resolver el problema como le sea posible y anótelas. No se preocupe si las ideas son válidas o no, simplemente, busque muchas. Una idea puede conducir a la siguiente. Una mala idea puede llevar a una buena.

Paso 3. Evaluar las ideas Con cuidado, repase cada idea que se le ha ocurrido en el paso 2. Tenga en cuenta las personas relacionadas y la situación. ¿Cree que puede funcionar? En caso afirmativo, ¿por qué? Si cree que no, ¿por qué? ¿Es aceptable para todas las personas relacionadas (en este caso con padres e hijos)? Algunas ideas pueden ser aceptables para algunas personas y no para otras.

Paso 4. Seleccionar una idea La clave está en encontrar una idea aceptable para todas las partes implicadas y que usted crea que puede funcionar mejor para resolver el problema definido en el paso 1. (Se proporcionará más información sobre este paso cuando nos ocupemos de los ejemplos específicos.)

Paso 5. Probar la idea Lleve a cabo la solución que ha elegido en el paso anterior.

Paso 6. Evaluar su efectividad Compruebe si la solución que ha elegido funciona. ¿Le ha resuelto el problema que ha definido en el paso 1?

Paso 7. Decidir Si su respuesta al paso 6 es sí y la solución le resuelve el problema, ha terminado. Trabajo realizado. Si, por contra, su respuesta es negativa, no se desanime.



También puede:

- a) vuelva al paso 4 y elige otra solución,
 - b) vuelva al paso 2 para idear más soluciones o
 - c) vuelva al paso 1 para asegurarse de que ha definido el verdadero problema.
- No se rinda si el problema persiste. Podrá resolverlo si no se rinde. Ánimo, sabemos de sus dificultades con su tiempo, pero inténtelo. Veamos algunos ejemplos de la vida real que muestran cómo el método de la resolución de problemas le puede ayudar a saber qué hacer cuando los niños se portan mal. Con calma, vamos a repasar todos los pasos anteriores para mostrarle cómo hacerlo. Con un poco de práctica, esos pasos serán algo automático para usted y no le llevarán mucho tiempo.

Ejemplo 1: Daniel, de dos años, tira del pelo a su hermano pequeño hasta que el bebé llora.

Paso 1. Definir el problema “¿Por qué tira del pelo al bebé?”

Paso 2. Torrente de ideas • “Tiene celos y es una forma de llamar mi atención”. • “Simplemente siente curiosidad”. • “No se da cuenta de que le hace daño”.

Paso 3. Evaluar las ideas • Celos. “Tal vez se sienta celoso. He estado ocupada con el bebé y no he dedicado mucho tiempo a Daniel”. • Curiosidad. “Como nunca antes ha tenido bebés cerca, puede que tenga curiosidad”. • No se da cuenta de que le hace daño. “Seguramente sabe que le hace daño”. “Después de todo, a él le duele cuando otro niño le tira del pelo”.

Paso 4. Seleccionar una idea En este caso, las dos primeras razones parecen lógicas y evitar que Daniel tire del pelo al bebé implicaría soluciones para ambas causas. (A la hora de resolver problemas, puede ser que haya más de una sola razón para un mismo problema. En esas ocasiones es mejor probar las soluciones a los distintos problemas a la vez).

Paso 5. Probar la idea - Preguntas previas que puede hacerse: “¿Cómo puedo lograr que Daniel no esté celoso del bebé y cómo puedo satisfacer su curiosidad para que no le tire del pelo?” - Algunas ideas: “Pasar todo un día fuera con Daniel”. “Dedicarle más tiempo a Daniel cuando el bebé duerma”. “Contarle cuentos mientras doy el pecho al bebé”. “Enseñarle a tocar al bebé con suavidad”. “Evitar dejarlo con el bebé a solas”. “Decirle que deje al bebé en paz”.

- Conclusión: “Por lo tanto, pasaré más tiempo con Daniel cuando el bebé está durmiendo y le contaré cuentos mientras doy de mamar al bebé. También le enseñaré a tratar al bebé con suavidad, pero, para estar más segura, no lo dejaré

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



a solas en una habitación con el pequeño”. - Poner en práctica la idea: La madre de Daniel se esfuerza por pasar más tiempo con él cuando el bebé está durmiendo y le cuenta cuentos cuando puede. Procura no dejar a Daniel solo con el bebé, pero también le enseña a tocarlo con suavidad.

Paso 6. Evaluar la efectividad Daniel deja de tirar el pelo al bebé.

Paso 7. Decidir El problema está resuelto, temporalmente, pero usted tendrá que pensar la forma de evitar la repetición si se produjera.

Ejemplo 2: Un sábado por la noche, Elena de dieciséis años, llegó a casa una hora más tarde de lo acordado.

Paso 1. Definir el problema “¿Por qué ha llegado tarde?”.

Paso 2. Torrente de ideas En este caso, es importante escuchar a Elena para entender por qué ha llegado tarde. Tal vez tenga una explicación perfectamente justificada. Hay varias razones que a usted se le pueden ocurrir: • “Se le olvidó comprobar la hora”. • “No quiso dejar de seguir divirtiéndose en ese momento”. • “No quería que sus amigos le juzgaran de blanda”. • “No pudo encontrar una forma segura de volver a casa”.

Paso 3. Evaluar y seleccionar una idea Procure que Elena se sienta cómoda para confiarle la verdad, y luego acepte sus palabras. En este caso vamos a suponer que Elena dice que había perdido la noción del tiempo.

Paso 4. Resolución del problema “¿Qué hacer para que Elena no pierda la noción del tiempo de nuevo y llegue tarde?”. - Ideas (Elena lo puede hacer sola o con usted). - Llevar un reloj con alarma. - Pedir a un amigo que se lo recuerde. - Atarse un hilo para acordarse de mirar la hora. - Que usted la llame para recordárselo. - Evaluar y seleccionar una idea. Claramente Elena prefiere que sus padres no la llamen para recordárselo y decide llevar un reloj que suene treinta minutos antes de la hora.

Paso 5. Probar la idea Elena lleva el reloj siempre cuando sale.

Paso 6. Evaluar la eficacia. No vuelve a llegar tarde.

Paso 7. Decidir El problema está resuelto. Si la solución no funcionara, habría que volver al paso 3 y pensar qué hacer para acordarse de volver a la hora indicada.



Con práctica, esta forma de resolver problemas le podrá ser fácil y le resultará rentable. Sus hijos aprenderán a hacerlo siguiendo su ejemplo. Cuando sus hijos crezcan, pueden colaborar en las tres fases de la técnica de resolución de problemas: determinar el porqué, prevenir la repetición y aplicar las consecuencias. A veces resulta de gran ayuda conversar o redactar un contrato conjuntamente para evitar que el problema se repita. Dicho contrato puede combinar la razón por la cual su hijo/a cree que se da el problema y cómo considera que es posible evitar la repetición, así como las consecuencias si no se cumple. También le puede ser de gran utilidad elaborar un contrato para tratar de resolver esta situación. Estas son algunas de las cosas que tiene que contemplar ese contrato.

CONTRATO DE MUESTRA

- Esto es lo que pasó.
- Ésta es, según mi opinión, la razón.
- Éstas son formas efectivas de que no se repita.
- Esto es lo que quiero hacer para que no se repita.
- Esto ocurrirá si no lo cumplo (consecuencias/castigos).

Periódicamente revisen el contrato y comprueben si funciona. Si es así, estupendo. Pero si no, insistan hasta que el problema esté resuelto. No se den por vencidos, recuerden que la constancia hace que se interioricen las cosas y se cree el hábito, logrando alcanzar muchos objetivos que parecían imposibles.

f) La propiedad del problema: Cuando hay un problema en la relación padres-hijo tienen lugar tres situaciones:

1. El niño posee el problema. El niño tiene un problema porque algo le impide satisfacer una necesidad. No es un problema de los padres, pues el comportamiento del niño no interfiere en sus propias necesidades. Aquí es cuando es adecuada y necesaria la forma activa de escuchar de los padres, cuando el niño posee el problema.

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



2. No existe ningún problema en la relación. El niño satisface sus propias necesidades y su comportamiento no interfiere con las necesidades de su padre.

3. El padre posee el problema. El niño satisface sus propias necesidades, pero el comportamiento es un problema para el padre, ya que interfiere en la satisfacción de alguna necesidad de éste. Para enfrentarse al comportamiento inadecuado de los niños se pueden utilizar:

a) Formas ineficaces:

– “Mensajes solución”. Frecuentemente los padres no esperan a que el niño inicie un comportamiento determinado, sino que, incluso adelantándose, le dicen lo que debería, podría o tendría que hacer.

– “Mensajes humillantes”. Son aquellos mensajes que comunican vergüenza, juicio, ridículo, crítica o culpabilidad.

b) Formas eficaces:

– “Mensajes yo”. Cuando los padres dicen cómo se sienten a causa de algún comportamiento inaceptable del hijo, el mensaje se convierte en un mensaje “yo”. (Por ejemplo: “me siento mal cada vez que gritas de esa manera”).

c) Las luchas de poderes padre-hijo: Cuando surgen conflictos entre padres e hijos, la mayoría de los primeros trata de resolverlos en su favor a fin de que el padre gane y el hijo pierda (Método I). Otros, en menor cantidad, hacen que sus hijos ganen constantemente por miedo al conflicto o la frustración de sus necesidades.

En estas familias el chico gana y el padre pierde (Método II). Tanto el Método I como el Método II son métodos de abordar conflictos ineficaces. Existe un tercer método: el método nadie pierde.

El método “nadie pierde” para resolver conflictos: Con el método “Nadie Pierde” (Método III) los conflictos se resuelven sin que una de las dos partes salga ganando y la otra perdiendo. Es un método que implica buscar soluciones a través del diálogo y la negociación. Con este método padres e hijos ganan, ya que la solución debe ser aceptada por las dos partes. A la hora de poner a funcionar el método “Nadie Pierde” hemos de tener en cuenta que está compuesto por seis etapas independientes, siendo:



- Etapa 1: Identificación y definición del conflicto.
- Etapa 2: Generación de las alternativas posibles para la solución.
- Etapa 3: Evaluación de las alternativas.
- Etapa 4: Decidir qué solución es la mejor.
- Etapa 5: Creación de las formas de cumplimiento de la solución.
- Etapa 6: Continuar para saber cómo funcionó la evaluación.

Las relaciones interpersonales

En este capítulo abordamos diferentes temas que atañen a las relaciones entre padres e hijos, a las relaciones familiares y, en sentido más amplio, a la relación entre las personas.

La importancia de la comunicación

Este punto y los siguientes que tienen que ver con la comunicación son complemento de la escucha activa.

Comunicación: Muchos padres saben que la comunicación es un proceso vital que tiene dos elementos: el que habla y el que escucha. Pero son demasiados los que rara vez escuchan a sus hijos y tienen poco que decirles que no tenga que ver con reproches, censuras, sermones o consejos. Escuche a su hijo y trate de captar su mensaje y de situarse en él, no en su posición de adulto. Algunos padres castigan las conductas inadecuadas de sus hijos sin prestar atención a las necesidades y a los “mensajes” que se encuentran detrás de esas conductas. Las comunicaciones de los niños se expresan a menudo en forma indirecta, a modo de actos, y a través de una especie de “código”. Usted puede lograr una mejor relación con sus hijos si atiende a lo que le dicen con esos códigos, enseñando a sus sentidos para así aprender a escuchar los mensajes ocultos, es decir los mensajes no verbales. Una estrategia excelente es la de transmitirle comprensión a su hijo pequeño o adolescente manteniendo la cualidad de las buenas comunicaciones entre adultos, donde ambos hablan y se escuchan. Al igual que en las conversaciones con adultos, en las conversaciones con los niños, la base debe ser la de un auténtico diálogo. Es útil al dialogar con un niño comenzar con enunciados que indiquen comprensión en vez de consejo, crítica o instrucción; ya que este tipo de enunciados “frenan” la conversación cuando se trata de adolescentes.

La familia y la comunicación: ¿Qué es la comunicación? La comunicación es la transmisión de mensajes entre las personas y constituye el fundamento de las relaciones humanas. La comunicación no se reduce al hecho de solo hablar, puesto que dos personas pueden hablar entre sí y no comunicarse. Para que se dé el proceso de la comunicación entre dos personas tiene que establecerse un

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



intercambio de mensajes o permuta de información. En la comunicación se establece una reciprocidad entre los dos comunicantes, un intercambio de información, ideas, pensamientos, sentimientos. El proceso de la comunicación se produce cuando un emisor (el que habla), transmite un mensaje (información que se transmite: pensamiento, opinión, sentimientos) a un receptor (el que escucha), y este mensaje es recibido y comprendido por el receptor.

Para comunicarse con otra persona no basta con hablar hay además que conseguir:

- Elaborar claramente la idea que queremos transmitir: mensaje.
- Captar la atención del oyente: conseguir ser escuchado.
- Transmitir un contenido comprensible para el oyente: código común.
- Que nuestro mensaje sea comprendido por el oyente: interpretación del oyente.
- Que el oyente nos dé un mensaje de vuelta: que nos transmita lo que ha comprendido. Si esto se produce con éxito se establece un circuito de comunicación entre emisor y receptor produciendo lo que se conoce como feedback o retroalimentación. Se establece un proceso creativo en el que dos personas establecen un modo de compartir y de conocerse.

El objetivo de la comunicación es que el mensaje que queramos transmitir sea descifrable por un código común para que se dé el entendimiento entre las dos personas. Es obvio que esto no se produce con éxito en muchas ocasiones: las personas no se entienden, se malinterpretan, la conversación se interrumpe, se produce la comunicación rebote, o lo que es peor, se convierte en gritos. Cuando un mensaje expresado y recibido que no se atiene a las normas de un código común se producen carencias que se prestan a múltiples interpretaciones subjetivas o personales, lo que conduce a elaborar errores perceptivos y juicios anticipados de comprensión. Los déficits o carencias que pueden entorpecer el proceso de la comunicación pueden ser:

Respecto del que habla:

- No conoce a la persona a quién se dirige.
- No habla el mismo lenguaje que su interlocutor.
- No se adapta a los niveles de edad y conocimientos del otro.
- No sabe con qué objeto inicia la comunicación.
- No se comunica directamente por miedo a las consecuencias.

Respecto al que escucha:

- No ha escuchado correctamente el mensaje.
- No interpreta adecuadamente el mensaje.
- No muestra interés por lo que se dice.
- No da señales de escucha, no responde.

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



- Carece de habilidades para escuchar.

Respecto del mensaje:

- No es comprensible, no se adecúa a las características del oyente.
- Es difícil de interpretar, es abstracto, ambiguo.
- No es directo y se expresa con rodeos.
- No es interesante, no incita a comunicarse.

Tipos de comunicación: Pensamos que solo hay comunicación si hablamos, si decimos palabras, pero el hecho de no hablar no significa que no haya comunicación. La comunicación es algo mucho más amplio que incluyen otros elementos no menos importantes como: el lenguaje corporal, el movimiento, los gestos. La comunicación entre los seres humanos incluye dos elementos: el contenido (la palabra) y la forma (la manera de decir el contenido). La comunicación comprende dos formas o canales de transmitir la información o mensaje:

Comunicación verbal: Con ella nos comunicamos a través de las palabras, por medio del lenguaje oral. El aspecto verbal transmite el contenido de la comunicación, lo que queremos decir.

Comunicación no verbal: Con ella nos comunicamos a través de los gestos, la expresión facial (mirada, sonrisa), el código corporal (posturas), los aspectos no lingüísticos de la conducta verbal como el tono de la voz, el ritmo, la velocidad de la conversación, las pausas, y también con la utilización del espacio personal como la distancia de interacción con la persona con la que hablamos. El aspecto no verbal transmite la forma, es decir los sentimientos y las emociones del emisor que mediatizarán la interpretación del mensaje verbal por parte del receptor. La comunicación verbal y no verbal deben tener una coincidencia para que los mensajes sean recibidos de forma coherente, si no es así el mensaje queda invalidado y normalmente en estos casos predomina la información no verbal, es decir, cuando con la palabra queremos decir una cosa (mensaje verbal o contenido) y con los gestos (mensaje no verbal o la forma) otra, el mensaje al que prestamos atención es al no verbal. La comunicación no verbal es a la que más atención prestamos y la que más nos impacta puesto que proporciona una información más fiable en situaciones en las que no podemos confiar en lo que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla propone intencionadamente engañarnos, bien porque ha bloqueado o reprimido la información que deseamos conocer. Esto hace que el proceso de la comunicación sea todavía más complejo ya que el mensaje tiene un contenido o lo que se dice, pero también una forma o como se dice, que modula y expresa la



intención del que habla. Es más fácil disimular, o engañar, con los aspectos verbales que con los no verbales.

Barreras en la comunicación familiar: Debido a que la comunicación tiene dos canales es posible cometer algún error para hacernos comprender. Podemos hablar de obstáculos en la comunicación cuando:

- Hacemos un discurso excesivamente emocional: exceso de conducta emocional durante el habla. - Hablamos demasiado bajo o demasiado alto: no modular el tono de voz.
- Hablamos excesivamente rápido o lento: no regular el ritmo de la conversación.
- Hablamos menos de lo normal: permanecer pasivo en la conversación, sin opinar, sin preguntar, o asentir.
- Hablamos demasiado: hablar excesivamente interrumpiendo y sin escuchar lo que el otro dice.
- Adivinamos el pensamiento del otro: suponer lo que el otro va a decir o sentir.
- Hablamos negativamente: expresar con frecuencia comentarios y opiniones negativos de los demás o de las situaciones.
- Damos poca información: dar menos información de la que se considera necesaria para continuar una conversación.
- Damos información redundante: repetir información ya conocida.
- Damos respuestas cortantes: responder con insultos, malos modos o expresiones ofensivas.
- Contraatacamos: responder a una queja con otra sin intentar solucionar el problema.
- Tendemos a no reconocer o dar la razón al otro: no ceder en las discusiones, no admitir ni reconocer el punto de vista de los demás.
- No especificamos: no concretar, realizar un discurso excesivamente abstracto, general o superficial.
- Desviamos el tema: introducir otros temas en la conversación que impiden profundizar en uno de ellos o alcanzar el objetivo propuesto.
- Evitamos temas de conversación: mostrar desinterés.
- Generalizamos excesivamente: referirse a hechos y comportamientos que suceden de vez en cuando como si ocurrieran continuamente.
- Hacemos afirmaciones radicales o dogmáticas: ser categórico en las afirmaciones utilizando expresiones del tipo “todo o nada”, “blanco o negro”.
- Somos pedantes: utilizar palabras complicadas o difíciles o raras.
- Respondemos insuficientemente: no responder a todo lo que se pregunta, responder con monosílabos dificultando la conversación.
- Respondemos en exceso: alargarse demasiado en las contestaciones yendo más allá de lo que se había preguntado.
- Detallamos en exceso: explicar, clarificar o discutir detalles sin importancia.

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



- Interrumpimos con frecuencia: intervenir cuando el otro está hablando sin respetar su turno de palabra.
- No tenemos un lenguaje positivo: omitir alabanzas o no decir cosas agradables sobre lo que el otro dice o hace. Intente evitar este tipo de comunicación siempre que le sea posible. Notará que el “encuentro” con el otro es una experiencia diferente.

Habilidades en la comunicación familiar: En este punto vamos a tratar una serie de habilidades para conseguir una comunicación positiva con los demás. Se trata de conseguir un estilo de comunicación que sea beneficioso y eficaz en la relación familiar, es decir, aprender a hablar para hacerse comprender y comprender al otro. En primer lugar, debemos hacer referencia a la habilidad básica en la comunicación humana: la escucha activa.

Principales estilos en la comunicación: pasivo, agresivo y asertivo.

Las personas pueden comportarse de manera pasiva, agresiva o asertiva dependiendo de la situación o de su manera de comportarse. Por supuesto que no siempre actúan de la misma manera, sino que emplean una u otra forma en diferentes ocasiones. Pero cuando siempre actúa de la misma manera hablamos de una tendencia fija de comportamiento. Cuando aprendemos a identificar y comprender cada uno de estos distintos modos de reaccionar podemos darnos cuenta de las consecuencias que obtenemos con ellos. Las personas que se comportan de manera pasiva suelen ceder ante los deseos y propuestas de los demás, nunca consiguen hacer lo que desean, suelen dar preferencia a los derechos de los demás sobre los suyos, y aunque suelen ser muy queridas por lo “buenas personas” que son con los demás, a la larga se sienten frustradas, anuladas y manipuladas por los demás, lo que les causa graves problemas de autoestima. Las personas que se comportan de manera agresiva, siempre consiguen lo que quieren aún a costa de molestar, ofender o herir a los demás, siempre prevalecen sus necesidades y deseos sin considerar las de los demás, son poco queridas y suelen ser rechazadas, lo que también repercute en su autoestima. Las personas que se comportan de manera asertiva consiguen más a menudo lo que desean y, lo que quizás es más importante, respetan los derechos propios y los de los demás, por lo que se sienten más satisfechos consigo mismos y en la relación con los demás. La idea es que aprendamos a identificar los diferentes estilos de comportamiento en la comunicación para potenciar las conductas asertivas y minimizar las otras ya que estas últimas crean sentimientos negativos en los demás y en nosotros mismos.

El comportamiento pasivo: Hace referencia a cuando una persona se expresa de tal manera que no hace valer ni sus opiniones, deseos ni sus propios derechos. No expresa de un modo directo a los demás sus sentimientos, sus necesidades



o sus pensamientos, de tal modo que inhibe su comportamiento y no consigue alcanzar su objetivo en la situación o resolverla de manera eficaz. Estas personas respetan en exceso a los demás, pero no se respetan a sí mismas. A veces se comportan así por una excesiva sensibilidad hacia los demás o por inseguridad. Por este motivo suelen perder autoestima y no están a gusto en sus relaciones interpersonales. Pueden ser utilizados por los demás, ya que resulta fácil manejar su comportamiento. El comportamiento pasivo se caracteriza por: No saber cuáles son sus derechos o no saber cómo defenderlos. • No tener criterios propios. Quedarse callados y esperar a que los demás tomen las decisiones por ellos. • Un habla temblorosa, voz baja que se acompaña de silencios. Acompaña casi siempre en su hablar palabras como: “quizás, supongo, tal vez, realmente no es importante, tienes razón...”. • Un comportamiento no verbal que se manifiesta en una mirada huidiza y asustada, sin mirar al otro, cara triste y los hombros generalmente encogidos. Gestos desvalidos. • Trata de negar o quitarles importancia a las situaciones si le cuestionan, e incluso llega a evitar enfrentarse en la discusión, aunque tenga razón.

El comportamiento agresivo: Hace referencia a cuando la persona se expresa de tal manera que no respeta los derechos de los demás. Expresa de un modo directo pero inadecuado sus deseos o sentimientos de manera que es probable que consiga sus objetivos en la situación, pero a costa de herir o faltar al respeto a su interlocutor, ya que no tiene en cuenta sus puntos de vista ni sus sentimientos. La persona agresiva antepone sus deseos, opiniones y necesidades no respetando los sentimientos de los demás. Impone sus criterios para conseguir lo que quiere. El comportamiento agresivo se caracteriza por:

- No respetar a las personas con las que se relaciona. Utilizar amenazas, descalificaciones, insultos y desconsideraciones.
- Tratar de dominar a los demás. Querer tener siempre la razón.
- Conseguir lo que quieren hiriendo a los demás, humillándolos o incluso intimidándolos.
- Imponer reglas y querer tomar siempre las decisiones.
- Un volumen de voz muy alto.
- Hablar sin escuchar, utilizando además insultos y amenazas.
- Mantener una mirada desafiante, postura dominante e intimidatoria, una expresión de enfado, gestos extremadamente exagerados, tensión en todo el cuerpo y dedo siempre en alto o amenazante.

El comportamiento asertivo: Hace referencia a cuando la persona se expresa de forma que respeta tanto los derechos propios como los ajenos. Supone un estilo de comunicación en el cual se expresan directamente y abiertamente los propios

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



sentimientos, las necesidades, las ideas, los derechos legítimos y opiniones sin amenazar o agredir a los demás, es decir: respetando lo del otro, pero expresando lo propio. Estas personas conocen y tienen en cuenta las necesidades, sentimientos y emociones de los demás sabiendo que son las mismas que las suyas. Con su actitud refleja que la persona se gusta sí misma, se respeta y sabe mantener la calma en las situaciones difíciles. Pero también respeta a los demás. El comportamiento asertivo se caracteriza por:

- Hablar honestamente para resolver problemas.
- Estar satisfecho consigo mismo, sentirse con autocontrol.
- Mensajes en primera persona. Expresar opiniones y sentimientos desde el yo: "yo pienso, opino, siento que...".
- Respetar del mismo modo a los demás. "Qué te parece, qué piensas...".
- Conocer sus derechos y defenderlos, exponiendo las cosas clara y abiertamente.
- Un habla modulada y fluida sin vacilaciones ni muletillas.
- Nivel de voz conversacional mirando a los ojos del interlocutor.
- Un comportamiento no verbal que se caracteriza por transmitir seguridad y respeto, con una expresión de cara tranquila, una mirada directa y un cuerpo relajado.

La asertividad o la autoafirmación personal.

La asertividad no es un rasgo de personalidad que unos tienen y otros no, es un estilo de comportamiento que se manifiesta a través de la comunicación y que, como tal, puede aprenderse. Tras conocer la asertividad veamos qué comportamientos asertivos constituyen la base de una autoafirmación personal. Ser asertivo significa confiar en uno mismo, en nuestras opiniones, nuestros derechos, deseos, relaciones, etc. Es lo que definimos como la autoafirmación personal: responsabilizarse uno mismo de sus sentimientos, emociones, pensamientos, opiniones, derechos, y darlos a conocer a los demás. También significa aceptar que los demás también tienen exactamente el mismo derecho a autoafirmarse.

Hay varias clases de asertividad:

1. La asertividad positiva. Consiste en expresar de forma clara, abierta y sincera el afecto y los sentimientos positivos que se sienten o que le hacen sentir otras personas. Es reconocer todo aquello que le gusta de los demás y ser capaz de expresarlo sin vergüenza y sin miedo. Ejemplos de comunicación asertiva positiva: "Me gusta mucho trabajar contigo; me haces las cosas muy fáciles; estoy feliz de haberte conocido: siento admiración por ti...".



2. La asertividad negativa. Consiste en saber decir no o saber negarse cuando no estamos de acuerdo con lo que nos piden, por ejemplo: “No voy a ir a esa fiesta; no quiero, no me apetece; no estoy de acuerdo contigo; no, eso no lo voy a hacer...”. También consiste en expresar comentarios o sentimientos negativos cuando la conducta de alguien nos hace sentir mal o nos incomoda, por ejemplo: “Me molesta que me interrumpas delante de la gente; me gustaría que me respetaras cuando hablo con alguien; no me parece bien lo que me has hecho; estoy molesto contigo...”. Esta afirmación negativa, que consiste en expresar lo que nos hace sentir mal y aclararlo para que no vuelva a suceder, ayuda a sentirnos mejor al expresar lo que sentimos y nos ayuda a mejorar las relaciones.

3. La asertividad empática. Consiste en expresar nuestros deseos y sentimientos, pero después de haber reconocido la situación y los sentimientos del otro: “sé que estás cansado y ya no aguantas más, pero yo necesito que ahora me ayudes; sé que puede que no te guste, pero quiero decirte algo...”.

4. La asertividad progresiva. Comienza cuando a pesar de los esfuerzos por ser asertivos y empáticos, la otra persona no responde positivamente. Entonces debemos aumentar la firmeza y repetir nuestra postura, pero sin ponernos agresivos, por ejemplo: “por favor, te estoy pidiendo que dejes de interrumpirme, cállate ya...”.

Beneficios de la asertividad en la comunicación familiar

La comprensión, el desarrollo y la puesta en práctica de los conceptos que hemos visto tienen unos beneficios importantes en la relación entre padres e hijos. La asertividad nos ayuda a prevenir multitud de confusiones y conflictos en la convivencia diaria ya que potencia la autoestima, la seguridad y confianza en nosotros mismos, procurándonos un buen funcionamiento en la relación con los demás, y también con vuestros hijos. La asertividad previene la agresividad y el autoritarismo como único modo de resolución de los conflictos, desarrolla el respeto y la capacidad personal para enfrentarse a los momentos difíciles con las personas. Muchas veces los padres se enfrentan a situaciones consideradas difíciles o problemáticas en la convivencia familiar como, por ejemplo, cuando expresan la disconformidad con el hijo o incluso el enfado o disgusto, cuando tienen que hacerle una crítica para corregir un comportamiento inadecuado, o, sin duda la más compleja de abordar: cuando tienen que decir que no o poner límites al hijo. En todas estas situaciones no es fácil reaccionar de manera satisfactoria y práctica, siendo lo más frecuente las reacciones automáticas e impulsivas. En estos casos, los padres se sienten a disgusto con su reacción o con el resultado obtenido después: piensan que no tenían que haber gritado o tenían que haberse callado, se sienten mal por haber caído en la agresividad o

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



manipulación, por no haber sabido reaccionar adecuadamente o por no imponerse. Estas situaciones a menudo generan sentimientos negativos como la tristeza, la frustración, el enfado o la ira, y afectan tanto a los padres como a los hijos. Cuando estas situaciones se repiten con frecuencia pueden acabar siendo evitadas por los padres, prefiriendo no enfrentarse a ellas para evitar sentirse mal consigo mismo o perder el control, y también evitadas por el hijo, que prefiere mentir para conseguir lo que desea antes que soportar una discusión o una “bronca”. La asertividad ayuda a mejorar las relaciones. El comportamiento asertivo ayuda a mejorar las relaciones familiares, incluso en las situaciones de enfrentamiento de posturas entre padres e hijos, gracias a que estimula un comportamiento controlado y eficaz ante los ataques personales percibidos, evitando las reacciones impulsivas e irracionales. Ayuda a mantener el control y la autoestima, facilitando la consecución de nuestros objetivos en la relación (que nos obedezcan, que nos hagan caso) sin perder el afecto de los demás o el respeto por nosotros mismos (perder el control y sentirnos culpables). La asertividad no solo es importante para vuestro bienestar o buen hacer como padres además es una habilidad de protección para vuestros hijos. Deben enseñarles a ser ellos mismos, a no dejarse manejar por los demás, a proteger su autoestima de las críticas y a saber escucharles y reaccionar a ellas, a no utilizar la violencia para conseguir las cosas, a tener en cuenta y respetar al otro, a ser responsables de sus actos, etc. Es una habilidad que deben fomentar y estimular, teniendo muy en cuenta que la primera forma de aprendizaje es el ejemplo o modelo que ustedes les pueden ofrecer en casa, con vuestro trato y actuaciones. En su casa y a lo largo de muchas horas de convivencia y de situaciones de interacción con sus hijos, ustedes como padres son excelentes modelos para enseñarles multitud de comportamientos. La forma en que ustedes les expresen o pidan las cosas, cedan o se rebelen ante sus conductas de manipulación va a ir configurando el estilo de comunicación aprendido por sus hijos. Así se ha comprobado que las conductas agresivas, como gritar, amenazar, insultar, manipular se suelen aprender desde la infancia en casa, a través de la experiencia directa y a través de la observación de los resultados que producen cuando las realizan los demás. Es indudable que las conductas agresivas, en la mayoría de las ocasiones, producen un resultado inmediato en las otras personas: la sumisión, el conformismo o el ceder para evitar el enfrentamiento, por lo que tienden a ser imitadas por los hijos en situaciones de conflicto con iguales, o incluso con los padres o educadores cuando se generan para ellos situaciones de frustración. Por otra parte, los padres que preferentemente utilizan un estilo educativo autoritario, agresivo o impositivo en el que priorizan la obediencia como objetivo educativo por encima de otros, dando poco margen a la expresión de la autonomía del hijo, están haciendo indirectamente que este desarrolle un estilo de comportamiento pasivo, de conformismo u obediencia sin crítica no solo a ellos sino también a los demás.

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



Puede que más adelante aparezca en su hijo/a la rebeldía negativa. Al enseñarle a “ser bueno/a sin rechistar”, también le están diciendo que evite toda discusión, que acepte las críticas resignado y que se deje llevar por los demás “que son los que tienen la razón”. Enseñando a sus hijos de esta forma les dejan poco margen para que tenga criterios propios, independientes, autónomos, de persona asertiva. Esto hace que su hijo adopte lo que anteriormente vimos como comportamiento pasivo: no defender sus opiniones, ideas, intereses y sentirse influido y dominado por los demás lo que repercutirá negativamente en su autoestima. Los aspectos más importantes de la asertividad son el derecho, la capacidad y la habilidad de decir no a los demás, de negarnos a sus deseos cuando entran en conflicto con los nuestros o simplemente consideramos que nos pueden perjudicar. Esto es especialmente importante cuando piensen en sus hijos pequeños que se están formando y que luego de jóvenes y adolescentes se van a ver en muchas situaciones nuevas y desconocidas para ellos ante las que tendrán que decidir qué hacer.

Las peleas familiares

El concepto de pelea al que nos referimos aquí contempla situaciones que suelen darse entre las personas, y por tanto también en la familia, que se pueden definir como:

- Discusiones.
- Enfrentamientos.
- Conflictos.

Por tanto, entendemos por peleas aquellas situaciones en las que entre dos o más personas se producen: enfrentamientos por posiciones personales; discusiones por puntos de vista diferentes; disputas por conseguir alguna cosa, rivalidades por querer ganar en algo... Abordamos este tema porque consideramos que es frecuente que en las familias se produzca en algún momento una situación que genere enfrentamientos o conflictos entre sus miembros. En este sentido no debemos olvidar que nuestras vidas no carecen de conflicto, produciéndose las primeras discusiones o conflictos en el núcleo familiar.

Por ello llegamos a tres importantes conclusiones:

1. La pelea de la familia es normal.



2. Comprender y utilizar los resultados de una pelea que se produce por motivos justos (y no incluye el uso de la fuerza) puede ser una forma positiva de producir cambios beneficiosos para el crecimiento de la familia y, por lo tanto, de sus miembros.

3. Por contra, cuando la pelea es injusta (e incluye el uso de la fuerza) puede resultar un arma peligrosa ya que puede afectar, e incluso destruir, la familia y causar un inmenso daño a sus miembros.

Pelea constructiva / pelea positiva: Pelear es algo normal (esto es lo primero y más importante que debemos recordar acerca de la pelea), es parte esencial del crecimiento personal, y es tan importante como el contacto físico y el afecto. Por ello, a continuación, mencionaremos algunas actitudes y creencias erróneas que aún mantenemos y que interfieren cuando tratamos de aprender a pelear de forma constructiva.

Creencias erróneas

1. Pelear es malo. No hay nada esencialmente malo en la pelea, siempre que sea justa, pues permite que los sentimientos ocultos salgan a la superficie. Lo importante es que la pelea tenga un motivo justo y sea establecida dentro de unos límites razonables y controlados.

2. La familia que se pelea habitualmente está enferma y necesita ayuda. Esta creencia no es cierta. Una familia que se pelea dentro de límites razonables es saludable, mantiene una dinámica vital y no debe ser considerada, por ello, de enferma.

3. La pelea o enfrentamiento familiar puede evitarse. El enfrentamiento familiar no sólo no es inevitable, sino que en algunos momentos no debería evitarse, pues por medio de él pueden aclararse y solucionarse los conflictos, malos entendidos o confusiones.

4. Todas las disputas familiares pueden resolverse mediante un acuerdo. Tan importante como resolver la situación a través de acuerdos es saber tolerar y aceptar las diferencias de los demás. Las familias que aprenden a vivir aceptando las diferencias individuales son más fuertes.

5. Una vez que la pelea familiar se resuelve, está definitivamente resuelta. Esto también es erróneo porque luego comprobamos que, una disputa “resuelta” años atrás puede aflorar de pronto bajo una nueva forma, pero tan desagradable como

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



lo fue antes. No obstante, si es cierto que la mayoría se resuelven definitivamente.

6. Padres e hijos son enemigos declarados. Esto es totalmente falso, pues las necesidades de los padres coinciden ampliamente con la de los hijos y viceversa.

Aunque estas seis interpretaciones erróneas sobre los enfrentamientos y los conflictos son las más comunes, no son las únicas que podemos encontrar. Es necesario que aprendamos a pelear en forma constructiva y respetuosa y los padres deben estimular a los hijos para que hagan lo mismo; necesitamos aprender a resolver nuestras diferencias respetando los derechos de los demás. Si a la hora de enfrentar nuestras diferencias decidimos “no hacer daño” en la pelea, habremos avanzado mucho hacia el logro de un ambiente familiar saludable y apto para el continuo crecimiento personal.

Consideraciones a tener en cuenta: El hecho de analizar y reflexionar sobre la importancia que tiene las peleas familiares en la expresión de los sentimientos no es ninguna garantía de que vamos a poder solucionar las cosas fácil y definitivamente. Sin embargo, realmente aprendemos con esta actividad, y esto puede tener repercusiones sobre nuestra forma de ver las cosas y de comportarnos ante el conflicto. De este modo proponemos una observación y análisis sobre algunos aspectos a tener en cuenta para comprender y abordar mejor las peleas familiares.

a) La confianza La confianza mutua es básica y esencial para las buenas relaciones humanas. La experiencia que tengamos con la confianza durante los primeros años de nuestra formación es muy importante para definir nuestra capacidad de confiar y ser dignos de confianza en nuestra vida de adultos. Muchas veces observamos que la falta de confianza es la que genera muchos de los conflictos entre nosotros.

b) El control es algo que todos tenemos necesidad de ejercer en algunos momentos, así es razonable que deseemos tener alguna medida de control sobre nuestras vidas y sobre las que dependen de nosotros. Sin embargo, un aspecto que genera bastantes conflictos es cuando tratamos de controlar a los demás para conseguir que se hagan las cosas como queremos. Así, cuando analizamos la manera como a veces peleamos y el contenido de esas peleas, deberíamos advertir el mecanismo de control que estamos utilizando. Por todo esto mientras cada uno necesita estar seguro de que tiene control por lo menos de sí mismo, también deberíamos advertir dónde están los límites de una conducta de exigencia positiva y dónde se manifiestan conductas negativas de intento de control del otro.



c) Libertad y autonomía: La identidad, esa definición del propio yo, depende de establecer límites, es decir, de saber dónde termina los límites de uno y dónde comienza los del otro. No es adecuado el ser demasiado permisivo con los hijos, como tampoco lo es el “asfixiarlos” con demasiada protección, exigencia o control. Por tanto, hay que lograr un medio donde el niño pueda luchar por descubrir y definir su propia libertad y autonomía, su propia identidad, debiendo ser la familia el ambiente natural donde pueda desarrollarse esa lucha de forma segura y adecuada.

d) La separación: Dentro de una maduración personal saludable, la separación es una necesidad vital. Por ello es necesario que los padres alienten a sus hijos a separarse a independizarse, a valerse por sí mismos, sin obligarles haciéndolo de una manera suave y progresiva. Por su parte, los hijos que van camino de la madurez necesitan encontrar una forma de alejarse de los padres sin romper o dañar esos vínculos de apoyo y protección, que tan bien les han servido dentro de la familia.

e) Apertura emocional: Dentro de la familia debe de haber libertad para expresar, experimentar y compartir los sentimientos y las emociones (ya sean positivas o negativas) sin temor a la reprensión o a la desaprobación. Si no se facilita exteriorizar las propias emociones y sentimientos, para discutir lo que sienten los miembros de la familia, se puede generar conflictos que quedan latentes pudiendo aflorar más adelante. Es el proceso que conocemos como resentimientos.

f) Batalla entre los padres: Cuando en la familia existe un problema que parece girar alrededor de la actuación de los padres, puede haber una batalla secundaria entre ellos por determinar quién hizo las cosas bien y quién mal. Lo importante en este caso es analizar el problema y luego facilitar entre los dos la posibilidad de solucionarlo.

g) La repetición: A veces repetimos cosas que hacían nuestros padres, de las que estábamos seguros que nunca íbamos a repetir: la elección de pareja, la forma de educar a los hijos, etc. Debemos recordar que la imitación es inevitable, pero la autocrítica nos ayudará a estar atentos ante aquellas repeticiones que sean esencialmente negativas y contrarias al crecimiento personal y al mejoramiento de las relaciones familiares, para así tratar de evitarlas. Estas consideraciones que pueden verse como “observaciones de lo que a veces queda oculto” se ofrecen a los padres como advertencias de que en nuestras vidas y en nuestros conflictos existen algo más que lo meramente superficial, de lo que a simple vista se ve. Los padres tienen la responsabilidad, ante sus hijos

Recopilación de Material Didáctico

Silvia R. Gómez

Consultora Psicológica

Buenos Aires - Argentina



y ante ellos mismos, de ser delicados y sensibles para observar las señales que dan sus hijos, y utilizar sus capacidades y su memoria para hacer conexiones entre lo superficial del momento y lo que pueda haber de profundo, de estar oculto (y quizás no resuelto) y, por tanto, puede quedar dentro, sin que se le haya comprendido.

Para terminar, proponemos cinco maneras de salir airosos de una discusión familiar y cinco maneras para poder evitar las peleas familiares:

Cinco maneras de salir airoso de una discusión familiar	Cuatro maneras de evitar las peleas familiares
<ul style="list-style-type: none">• Trate de contemplar la situación desde la perspectiva de su hijo.• Use la técnica de hablar de su propia experiencia.• Inculque en su hijo un tiempo de reflexión.• En caso de perder los estribos, tómese usted un tiempo de reflexión.• Pregúntese qué es más importante para usted: el amor al poder o el poder del amor.	<ul style="list-style-type: none">• Recuerde: en muchas ocasiones, la mala conducta de su hijo es una llamada al amor. No se lo tome como algo personal.• Recuérdele a su hijo que ambos se hallan en el mismo equipo.• Asuma que ni usted ni su hijo son seres perfectos.• Afronte los conflictos: no los evite.

