

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES



Guía para las familias



GUÍA PARA
LAS
FAMILIAS

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS

Autoría:

Pedro Uruñuela
M^a Luz Sánchez García-Arista

Ilustraciones:

Isidre Monés
Mauricio Maggiorini

Coordinan:

Jesús M^a Sánchez
Nuria Buscató
Pablo Górtazar
Isabel Bellver

Edita:

CEAPA
Puerta del Sol, 4 - 6^o A
28013 MADRID

Primera edición:

Diciembre de 2012

Maquetación:

IO Sistemas de Comunicación

Imprime:

IO Sistemas de Comunicación
Enrique Granados, 24
28523 MADRID

JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA:

Jesús M^a Sánchez Herrero, Jesús Salido Navarro, Nuria Buscató Cancho, Eusebio Dorta González, Juan Manuel Jiménez Lacalle, José Pascual Molinero Casinos, Elena González Fernández, Carmen Aguado Cabellos, Nieves Natalia García Pérez, Juan Antonio Vilches Vázquez, José Luis Lupiañez Salanova, Emilia Ruiz Acitores, Silvia Caravaca Mesalles, Mustafá Mohamed Mustafá, Ascensión Pinto Serrano, Lois Uxio Taboada Arribe, José Luis Pazos Jiménez, Andrés Pascual Garrido Alfonso, Virginia Pelluz Huertas, Petra Angeles Palacios Cuesta, Ana Moya Díaz.

Índice

| | |
|--|----|
| 1. LOS CONFLICTOS EN LA FAMILIA | 5 |
| 2. LA COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA | 19 |
| 3. DESARROLLAR COMPETENCIAS EMOCIONALES | 31 |
| 4. ¿CÓMO ENFRENTARSE A LOS MOMENTOS DIFÍCILES DE LA FAMILIA? | 41 |
| 5. ¿CÓMO AFRONTAR LOS PROBLEMAS CONYUGALES? MEDIDAS DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN | 49 |

1

Los conflictos en la familia



GUÍA PARA LAS FAMILIAS

Los conflictos están presentes de forma inevitable en todos los ámbitos de nuestra vida y, por tanto, también en las familias. Puede decirse que, si hay vida, se producirán con toda seguridad conflictos; por el contrario, la ausencia de conflictos señala una vida anodina, de baja calidad, mortecina, agotada, próxima a la desaparición de la persona y del grupo.

Si los conflictos se enfocan y gestionan de manera inadecuada, pueden entonces acarrear un gran daño a las personas, haciendo imposible la convivencia entre grupos y sujetos, entre los miembros de la familia. Pero, si se saben enfocar adecuadamente, pueden ser una herramienta muy útil para el desarrollo personal y grupal, para la mejora y solución de las dificultades que conlleva la convivencia. El problema es que casi nunca nos han enseñado cómo abordar de forma positiva los conflictos, se trata de algo que hemos ido aprendiendo desde la práctica, a base de ensayo y error.

El problema no es la existencia de los conflictos en el seno de la familia.

El problema es la forma que tenemos de abordar los conflictos.

1. ¿Qué son los conflictos?

Los conflictos tienen muy mala prensa, se asocian con violencia y guerra, confundiendo el problema con una de sus soluciones. Son experiencias desagradables, que consumen mucha energía personal y sobre los que no hemos recibido apenas formación para saber gestionarlos adecuadamente. Aunque tienen habitualmente una connotación negativa y tratamos de evitarlos, pueden ser una fuente de aprendizaje y de mejora si sabemos entenderlos mejor y los definimos desde otro punto de vista que no sea negativo.

En muchas situaciones, frecuentes en las familias, se percibe que hay claras diferencias entre los planteamientos de las distintas personas y grupos, que tanto unos como otros perciben y valoran el comportamiento de la otra parte como

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

un obstáculo que les impide lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades y que las expresiones que utilizan no son neutrales, sino que están cargadas de emociones y sentimientos.

Las personas somos interdependientes, necesitamos el apoyo y los recursos de los demás. Por eso vivimos juntos. Es lógico que en esta situación de interdependencia no siempre salgan las cosas como nos gustaría; no siempre nuestros deseos pueden ser satisfechos, va a haber frustraciones.

Además, las personas somos todas diferentes, tenemos nuestra propia biografía, con formas de percibir, pensar, sentir y actuar diferentes que nos llevan a ver el mundo, la vida y la convivencia familiar de modo diferente. No siempre sabemos expresar adecuadamente estas diferencias, utilizamos experiencias cargadas de emociones y sentimientos, y todo ello agrava la situación.

Todas las personas pertenecemos a distintos grupos que, sin darnos cuenta, nos ponen unas "gafas de ver la realidad"; desde esta óptica vemos lo que sucede y esto se puede traducir en conflictos en la familia originados en la familia de la que procede cada uno de sus miembros, o en el grupo religioso de origen. Ser conscientes de estos factores ayudará a relativizar las cosas y poder buscar una solución a estos enfrentamientos.

Podemos establecer esta definición de conflicto:

Dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, aspiraciones, necesidades o deseos contrapuestos.

Estas posiciones, valores, intereses ... no son sólo diferentes sino que chocan entre sí.

Las emociones y sentimientos juegan un papel importante en el desarrollo del conflicto, dando color a las comunicaciones y conductas de ambas partes.

2. Los elementos de los conflictos

Los conflictos son como un iceberg. En éste, hay una parte visible, la que flota encima del agua, y otra parte invisible, sumergida bajo el agua, que puede llegar a ser hasta ocho veces mayor que la visible, a la que sirve de apoyo y sostén. El peligro no está en la parte visible, sino en la sumergida. Es a ella a la que hay que estar atentos. También los conflictos tienen una parte visible que se apoya en la parte invisible. Para entenderlos es necesario sumergirse y analizar lo que está por debajo de lo visible, ya que ahí radica la posibilidad de comprenderlos adecuadamente y de buscar una salida a los mismos.

2.1. Posiciones, intereses, necesidades

En un conflicto podemos encontrar tres niveles diferentes, cada uno de ellos situado a mayor nivel de profundidad. Son las **posiciones**, los **intereses** y las **necesidades**.

En primer lugar, las **posiciones**, las posturas que adopta cada parte, aquello que piden y quieren cada una de las partes, y suele ser excluyente e incompatible con la de la otra parte. Por eso, si nos centramos solamente en este elemento, nunca se encontrará solución al mismo.

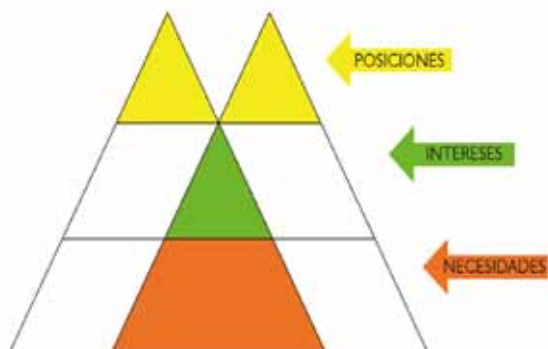
Por debajo de las posiciones nos encontramos con los **intereses**, las razones que llevan a mantener una determinada posición. Para descubrirlos es necesario plantearse el por qué de las posiciones.

Los intereses pueden satisfacerse de muchas maneras, no son tan excluyentes como las posiciones.

Por debajo de los intereses, a un nivel más profundo del iceberg, se encuentran las **necesidades**, las aspiraciones vitales más importantes que tiene cualquier persona: sobrevivir, tener alimentación y descanso, tener seguridad, ser aceptado en el grupo, ser valorado y apreciado, poder hacer y poder crear cosas nuevas. Las descubrimos preguntándonos el por qué y el para qué de los intereses.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Trabajar las necesidades resulta más difícil que hacerlo con los intereses y exige una formación y entrenamiento al respecto. Como padres y madres debemos siempre preguntarnos el por qué y el para qué de las posiciones e intereses que aparecen en los conflictos. Sólo de esta forma podremos aprovechar todas las posibilidades de crecimiento y transformación que presentan los conflictos.



2.2. Personas, proceso y problema

J. P. Lederach identifica también tres elementos para comprender adecuadamente el conflicto: el **problema**, las **personas** y el **proceso**.

El **problema** hace referencia a las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas y se concreta en las posiciones/intereses/necesidades que se mantienen en el conflicto. Abarca el núcleo, el meollo del conflicto, la estructura del conflicto.

Las **personas** se refiere a todos aquellos que están involucrados en el conflicto, a sus sentimientos y percepciones, a los elementos psicológicos que están presentes (emociones, autoestima...) y a la forma de conceptualizar los problemas y las personas.

Por último, el **proceso** hace referencia a cómo se desarrolla el conflicto y cómo las partes tratan de resolverlo, cómo se toman las decisiones y cómo se sienten los protagonistas en todo ello. La forma en que se toman las decisiones suele ser uno de los elementos clave para el desencadenamiento del conflicto, lo mismo que el tipo de comunicación empleado en el proceso.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

2.4. Pautas de análisis

Unificando las tres aportaciones anteriores, se propone la siguiente “reja de análisis”, que pretende tener en cuenta todos los elementos considerados hasta el momento:

| Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto | | |
|---|---------|---------|
| ELEMENTOS | PARTE A | PARTE B |
| Personas: <ul style="list-style-type: none">• Implicadas, afectadas• Percepciones del conflicto• Emociones | | |
| Problema: <ul style="list-style-type: none">• Núcleo conflicto• Posiciones• Intereses• Necesidades | | |
| Proceso: <ul style="list-style-type: none">• Momento del conflicto• Comunicación entre las partes• Decisiones adoptadas y forma de hacerlo | | |

3. Actitudes ante los conflictos

La madre entra en la habitación de su hijo y ve la ropa por el suelo, la cama sin hacer, la mesa llena de papeles y de libros, etc. La madre le dice al hijo “esto es un desastre, no puedo consentir este desorden”. El hijo le contesta “Yo no lo veo tan

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

desordenado, yo ya sé dónde tengo las cosas. Además, esta es mi habitación y la tengo como quiero”.

¿Qué se puede hacer con los conflictos? ¿Cómo pueden ser abordados de una manera constructiva y positiva, de manera que se aprovechen todas sus posibilidades? A lo largo de nuestra vida hemos recibido y asimilado a través de nuestra familia, escuela, amigos y sociedad en general muchas pautas de actuación ante los conflictos, que es preciso identificar y valorar.

Así, es muy frecuente ver que, ante un conflicto, se recurre fácilmente a la *violencia*, sea ésta física, psíquica o social, en forma de agresiones, insultos o vicios sociales. Cuando vemos que una persona, grupo, organización impiden la consecución de nuestros objetivos, nuestra respuesta más frecuente es el *ataque*, intentar conseguir lo que queremos a través de la fuerza, buscar siempre ganar a costa de la otra parte. Así, nos cerramos en nuestra posición, dejamos de escuchar a la otra parte y, aunque al final nos salgamos con la nuestra, el conflicto sigue ahí y volverá a plantearse en cualquier momento. En el caso planteado obligamos a nuestro hijo a recoger la habitación dejándole sin salir hasta que lo haga o quitándole la paga o recurriendo a la violencia física... Al día siguiente nos encontraremos la habitación igual.

Otras veces la estrategia que se emplea es la *huida*, *evitar la situación* y, con ella, la pelea y el uso de la fuerza. De alguna manera, tras una mejor o peor evaluación de la situación, se opta por abandonar, bien porque el enemigo al que nos enfrentamos es claramente superior, bien porque por otras razones se considera más conveniente el abandono. Aparentemente hemos evitado el conflicto pero, en realidad, sólo lo hemos pospuesto. Así actúa la madre que, aunque está muy enfadada por el desorden de la habitación del hijo, opta por no decir nada y cuando no está, la recoge y ordena. Aparentemente no ha habido conflicto pero, a corto plazo, surgirá y de una forma mucho más radical.

Hay también otra forma de gestionar el conflicto, la *forma asertiva*, en la que buscamos conseguir nuestro objetivo respetando los derechos de la otra persona; es decir, combinando la eficacia con la justicia. En nuestro caso, planteamos y buscamos hasta conseguirlo que el chico arregle la habitación, pero lo ha-

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

ce mos respetándole, sin violencia, dándole la ocasión de buscar el mejor momento para hacerlo. Es ésta la forma que queremos desarrollar como padres y madres de cara a la gestión de los conflictos habituales que tenemos en nuestra familia, pero, para ello, debemos reflexionar y tener en cuenta distintos planteamientos que refuerzan la respuesta asertiva, la que busca que consigamos los objetivos desde el respeto a la otra persona.

3.1. Tres estrategias básicas para la gestión de conflictos

Tres son las estrategias que se pueden emplear en la gestión de los conflictos: *ganar-perder*, *perder-perder* y *ganar-ganar*.

En la estrategia de *ganar-perder* se busca un resultado final que tiene como consecuencia que una de las partes salga como ganadora, mientras que la otra parte quede como perdedora. Ambas partes consideran que los objetivos, intereses o necesidades de la otra parte son contrarios a los propios y que es imposible lograr ambos a la vez. Por ello, alguien tiene que ganar y alguien tiene que perder, alguien consigue satisfacer sus necesidades mientras que el otro no lo consigue. Esta estrategia se usa muy frecuentemente en la vida, pero suele tener graves consecuencias, sobre todo para aquellos que resultan perdedores.

La segunda estrategia posible es la de *perder-perder*. En ella ninguna de las partes consigue sus objetivos o logra la satisfacción de sus necesidades. Ninguna obtiene realmente lo que quiere pero, por absurdo que pueda parecer, las partes se empeñan en su planteamiento y lo mantienen a pesar de las consecuencias que se derivan de él mismo. También conlleva consecuencias negativas para ambas partes que influirán gravemente en la relación hasta hacerla desaparecer.

La tercera estrategia es la de *ganar-ganar*. Con ella ambas partes expresan cuáles son sus necesidades y buscan satisfacerlas de la manera más conveniente para ambas y tratan de lograr las metas que son importantes para las dos partes. Se busca derrotar el problema y no a las personas, a las que se respeta. Para ello, se desarrolla una actitud de apertura hacia los hechos y hacia las distintas alternativas posibles para solucionar el conflicto.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Esta estrategia se basa en la cooperación, no en la competición. El ejercicio de esta estrategia se basa en cuatro pasos fundamentales: preguntar por lo que quiere y necesita la otra parte, explorar cómo se pueden encajar las diferencias, imaginar las opciones posibles para atenderlas y desarrollar una actitud de cooperación y no de competición. Es la estrategia más útil para la transformación pacífica de los conflictos.

3.2. Cinco pautas de actuación ante los conflictos

En todo conflicto pueden encontrarse dos elementos básicos que conforman las posibles pautas de actuación ante el mismo: los **objetivos** que busca cada una de las partes y la **relación** que existe entre dichas partes. De la importancia que se le dé a cada uno de estos elementos dependerá que sea necesario utilizar una u otra de las cinco pautas posibles ante el conflicto: competición, acomodación, evitación, compromiso y colaboración. Esto exige un análisis rápido del conflicto, viendo cuál es el objetivo que buscamos y la importancia de la relación con la otra persona.

En concreto pueden ponerse en práctica estas cinco pautas de actuación:

1. **Competición:** tiene lugar cuando para las partes son muy importantes los objetivos y no la relación. Importan las metas, no las relaciones, y no preocupa la situación en la que puede quedar la otra parte. Se trata de conseguir los objetivos como sea y, para ello, se recurrirá al empleo de la fuerza, al uso de la autoridad, a la aplicación literal de las normas y leyes, al uso de los recursos disponibles, a lo que sea con tal de conseguir la meta. Suele estar asociada a la estrategia de ganar-perder. Hay situaciones familiares en las que esta estrategia es imprescindible (si hay que tomar una decisión rápida ante una situación peligrosa).
2. **Acomodación:** cuando los objetivos son poco importantes para las partes y sí lo es la relación. No importan las metas, importan las relaciones y, por ello, se intentan satisfacer los intereses de la otra parte aún teniendo que renunciar a los propios. Se trata de una conducta que mantiene la armonía

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

y el buen clima de relación. Muy próxima a la estrategia de perder-ganar. Esta estrategia suele ser muy útil a la hora de tratar con nuestros padres u otras personas ya mayores, con las que queremos que se sientan a gusto y no entrar en discusiones tontas que no llevan a nada.

- 3. Evitación:** los objetivos no son importantes para la partes y tampoco lo es la relación. Tampoco se quiere el enfrentamiento. Lo mejor entonces es evitar el conflicto, no entrar en el mismo aunque haya provocaciones, "pasar" del enfrentamiento. Si bien esta situación no suele darse en la familia, ya que las relaciones importan y mucho, resulta muy útil para actuar en situaciones de fuera que pueden tener influencia en la familia de forma indirecta, como discusiones con otras personas, con vecinos, etc..
- 4. Colaboración:** tanto los objetivos como la relación son muy importantes para las partes y, por ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes. Para ello, y con la participación de ambas partes, se busca una solución integradora en la que ambas partes ganen, en la que se incorpore al consenso los intereses de todos, se aúnen distintas perspectivas y se tengan en cuenta las dimensiones emocionales presentes en el conflicto. Esta alternativa se corresponde con la estrategia ganar-ganar. Esta estrategia es la ideal para los conflictos familiares, si bien hay que ser conscientes de que no siempre es posible llevarla a cabo.
- 5. Compromiso:** para ambas partes siguen siendo muy importantes los objetivos y la relación pero, ante las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando la mayor satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y en cuanto a la relación. Sigue la misma estrategia de ganar-ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal que habrá que mejorar. Muy práctica, probablemente sea la más utilizada a la hora de gestionar los conflictos en la familia.

Es importante recordar siempre que:

No hay una solución única y constante para abordar los conflictos.

Es clave desarrollar una mentalidad de **GANAR-GANAR**

Habrá que utilizar una estrategia en funci3n de la *importancia*
que le demos a *dos elementos*:

Los **OBJETIVOS** que queremos conseguir y el papel de la
RELACI3N que queremos mantener

4. Un m3todo sencillo para la transformaci3n pacífica de los conflictos: **RESOLVER**

Tratando de hacer operativas las reflexiones anteriores, se propone un m3todo sencillo, un itinerario que puede facilitar la salida de los conflictos de manera eficaz y justa, cubriendo los objetivos propios y, a la vez, respetando los derechos de todas las partes. Como acr3nimo del m3todo, la palabra **resolver** recoge los distintos pasos que hay que recorrer y que se sintetizan en el siguiente cuadro:

Las seis etapas del itinerario para la gesti3n de los conflictos

| | | | |
|-----|---------|-------------------------------------|--|
| R | Etapa 1 | Recapacitar y preparar | Aceptamos que tenemos un conflicto, aclaramos nuestros objetivos, preparamos el terreno, removemos obstáculos ... |
| E | Etapa 2 | Expresar | Decimos c3mo lo vemos cada uno, lo definimos y sintetizamos, llegamos a un acuerdo sobre la naturaleza del conflicto |
| SOL | Etapa 3 | Soluciones alternativas | Indagamos y averiguamos con curiosidad qu3 alternativas tenemos para resolver el conflicto |
| V | Etapa 4 | Valorar las alternativas propuestas | Valoramos las ventajas e inconvenientes de las alternativas |
| E | Etapa 5 | Experimentar | Hacemos un plan de acci3n para llevar a la práctica las alternativas que nos han parecido viables |
| R | Etapa 6 | Revisar | Evaluamos c3mo nos va con las soluciones dadas |

La primera etapa, **Recapacitar y preparar**, es fundamental para abordar adecuadamente la situaci3n conflictiva. Consiste en preparar el terreno, ponernos a nosotros mismos en la disposici3n adecuada para abordarla y remover aquellos obstáculos que pueden impedir una adecuada salida a esta situaci3n.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

La segunda etapa, **Expresar**, trata de llegar a una definición conjunta del conflicto, algo fundamental para poder avanzar en su transformación. Se trata básicamente de conocer cómo ve la otra parte el conflicto de manera que se sienta escuchado y entendido. Y, a la vez, que la otra parte nos escuche e intente comprender nuestra propia visión del conflicto, de manera que sea posible establecer una definición común y próxima del mismo, aceptada por las dos partes.

La tercera etapa es la de **buscar soluciones alternativas**. Si ya se tiene una definición compartida del conflicto, es posible plantearse posibles salidas al mismo. Se trata de plantearse las alternativas que existen, qué es lo que se puede hacer para detener la escalada del conflicto y empezar a buscar soluciones a los problemas planteados. Para una resolución adecuada del conflicto, cuantas más alternativas se pongan sobre la mesa, mejor.

El resto de fases propuestas en el método son **valorar las alternativas y elegir la mejor** (4ª fase), **experimentar y llevarla a la práctica** (5ª fase) y **revisar cómo funciona** (6ª fase). Se pueden evaluar las alternativas teniendo en cuenta sus ventajas e inconvenientes, sus consecuencias, los recursos necesarios, etc., eligiendo la que se considere más adecuada y estableciendo claramente las responsabilidades de cada uno.

“RESOLVER” puede considerarse un método útil para la resolución y transformación de conflictos, especialmente de tipo interpersonal, familiar o de pequeños grupos.

Recordamos:

- **Es clave la facilitación y mejora de la comunicación entre las partes y el desarrollo de actitudes positivas para la resolución.**
- **Hay que llegar a un análisis compartido del conflicto y sus elementos: personas, problema y proceso.**
- **Hay que trabajar sobre los problemas concretos que tienen las personas o grupos, para buscar posibles acuerdos.**

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

- **Hay que centrarse en buscar varias alternativas a la situación, evaluarlas y elegir la más conveniente.**
- **Es necesario evaluar las estrategias empleadas, los resultados que se van obteniendo y la marcha del proceso, introduciendo las correcciones que sean necesarias.**

2

La comunicación en la familia



GUÍA PARA LAS FAMILIAS

La comunicación es un proceso básico para la convivencia. Sin ella, ésta resulta impensable. Establecer relaciones con uno mismo, con los demás y con el entorno se vuelve imposible sin comunicación.

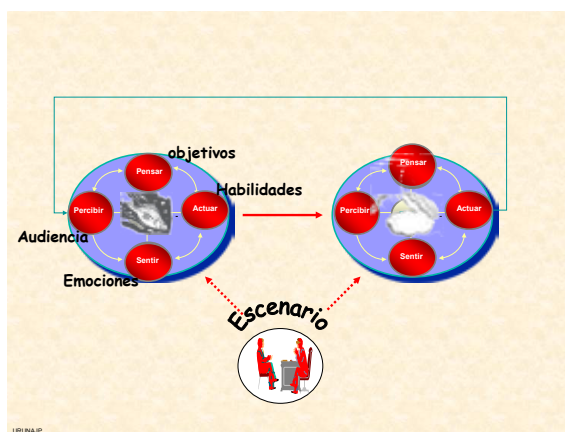
Pero ¿Sabemos comunicarnos? La respuesta es más bien negativa. Si nos atenemos al ámbito familiar, aparecen numerosos problemas de mala comunicación e incluso de ausencia total de la misma.

La formación en la comunicación interpersonal sigue siendo necesaria y prioritaria

Es clave para una buena convivencia familiar

1. Nos comunicamos personas

La comunicación es un proceso en el que un emisor envía un mensaje a un receptor, utilizando para ello un determinado canal que utiliza un código para hacer llegar el mensaje al receptor. Una vez recibido, el receptor se transforma en emisor y lleva a cabo el mismo proceso, contestando con un nuevo mensaje a través de un canal y un código que, a su vez, puede producir un nuevo mensaje del emisor, y así hasta que los protagonistas den por concluido el proceso.



Por ello, para entender el proceso de comunicación desde la perspectiva de la convivencia es preciso tener en cuenta que el proceso tiene lugar entre personas y que, lejos de funcionar como meras máquinas, las personas participan en el proceso con toda su biografía: su biología, sus percepciones, sus pensamientos, sus sentimientos y su experiencia adquirida a través de sus acciones.

La comunicación es un proceso de comunicación entre personas, entre dos biografías.

El comportamiento de la otra persona va a depender en gran parte de nuestro estilo de comunicación, va a responder o va a actuar en respuesta a cómo nosotros nos comuniquemos con él o ella.

Está en nuestra mano el control y la responsabilidad de los resultados que siguen de nuestra comunicación.

2. La comunicación exige permeabilidad de ambas partes

Para que una comunicación sea exitosa, hay que crear las condiciones previas que la hagan posible.

El primer paso para una buena comunicación es conseguir que la otra parte se abra y escuche, se vuelva permeable a nuestro mensaje. Si no conseguimos esto, como se suele decir, "estamos hablando con una pared", nuestro mensaje chocará con un muro impermeable, rebotará sin haber tenido ningún efecto. Es necesario conseguir que la otra persona se interese por lo que queremos comunicar, abra sus membranas para poder recibir nuestro mensaje y conseguir que le preste atención.

Es necesario plantearse, de manera más o menos consciente, un "plan de permeabilidad", sabiendo que el comportamiento de ellos, la atención que me prestan, el caso que me hacen y el trato que me dan no es independiente de mi

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

manera de comunicarme, de la atención que les presto, el caso que les hago, el trato que les doy. En cierta medida soy responsable de sus comportamientos, de sus cambios de conducta en relación conmigo, de su motivación para participar y de las respuestas que dan a mis mensajes. De ahí que, un cambio en mi comportamiento, pueda determinar un cambio en el suyo.

3. Conductas que impiden o dificultan la comunicación

Hay formas de comunicación que, lejos de conseguir la apertura y la permeabilidad de la otra parte, logran lo contrario, que se cierre en banda y no nos escuche. Debemos revisar nuestros comportamientos comunicativos y plantearnos si sirven para favorecer o entorpecer la comunicación.

Se habla de "doce conductas típicas" que impiden la comunicación. Son las siguientes:

- **Mandar, dirigir:** decirle al otro lo que debe hacer, sin contar con su opinión, imponiendo nuestro parecer: *"Quiero que limpies la habitación en este mismo momento. ¡Venga!"*
- **Amenazar:** anunciar sanciones y castigos, conminándole a hacer algo bajo la amenaza del castigo. Se trata de algo muy diferente de hacer ver las consecuencias que puede tener una determinada actuación: *"Vuelve a tocar el aparato de música y te daré un tortazo".*
- **Sermonear:** basarse en argumentos morales aplicados a su persona, lo bueno que es y cómo lo va a echar todo a perder, señalarle lo que es bueno desde nuestro punto de vista sin tener en cuenta para nada su opinión: *"¿Te parece bonito lo que has hecho, quitarme los caramelos de la mano? Veo que no has comprendido la importancia de tener buenos modales. Intento enseñarte que, si quieres que sean educados contigo, debes serlo tú primero con ellos".*
- **Dar lecciones:** hablarle como un experto superior a él, ya que tenemos mucha más experiencia y sabemos y conocemos muy bien las enseñanzas de

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

la vida: *"Así que cuatro suspensos, ¿eh? Ya te harás mayor y te arrepentirás de no haber estudiado. Hazme caso, que soy tu padre y sé lo que es arrepentirse cuando ya no hay remedio"*.

- **Aconsejar:** insistir en lo que mejor para él y, al igual que cuando sermoneamos, sin tener en cuenta su opinión. Sabemos lo que le conviene y se lo planteamos sin más: *"Tú lo que tienes que hacer es olvidarte de esos amigos con los que vas, que no hacen más que distraerte. ¿Por qué no vas con Luis, que es tan buen chico? Él sí que te echaría una mano en los estudios"*
- **Consolar:** o pretender hacerlo quitándole importancia al tema que le preocupa, negando sus sentimientos y la importancia de los mismos: *"Pero, ¿por esa tontería estás llorando? Si es una tontería, no sé cómo te puedes preocupar por eso"*.
- **Aprobar:** darle siempre la razón, sin analizar sus argumentos y justificaciones, decirle a todo que sí "como a los tontos": *"Llevas razón, así es, lo que tú digas"*.
- **Desaprobar:** quitarle siempre la razón, estar siempre en contra por sistema: *"Es que ya estás como siempre, metiendo la pata una vez más"*.
- **Insultar:** faltar al respeto, llamarle cosas, despreciarle abiertamente por lo que hace poniéndole calificativos: *"Hay que ser cerdo para tener la habitación así. ¡Vives como los animales!"*
- **Interpretar:** hacer presuposiciones de lo que piensa, de lo que quiere decir, sin preguntarle directamente a la otra persona qué es lo que está intentado transmitir y sin hacer comprobaciones de que lo que digo se ajusta a la realidad: *"Haces eso porque quieres fastidiarme y que me lleve un disgusto. ¡No te conozco yo a ti como para saber bien lo que quieres!"*.
- **Interrogar:** sacarle información como si fuera un sospechoso, acosarle continuamente con preguntas haciendo presión sobre la otra persona: *"¿Qué has hecho? ¿Por qué te ha castigado el profesor? ¿por qué no le dijiste que no a tu compañero? ¿Hasta cuándo vas a seguir así?"*

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

- **Ironizar:** usar el sarcasmo para desaprobar algo, cambiar lo positivo por lo negativo de manera muy refinada, llevarle y hacer presentes las contradicciones: *"O sea, que tienes mañana un control de matemáticas y te has dejado el libro en el colegio? ¡Qué espabilado, eres todo un alarde de inteligencia!"*.

Si comenzamos el proceso de comunicación practicando alguna de estas conductas, es normal que la otra persona se cierre, deje de escucharnos y, lejos de querer entrar en el proceso de comunicación, lo único que desee sea retirarse y desaparecer.

Suele hablarse también de seis conductas que suponen un obstáculo serio para establecer una comunicación adecuada. Son las siguientes:

- **Ignorar** todo lo que te digan, no prestar atención, mirar hacia otro lado, bostezar, mirar la hora...
- **Criticar** todas las ideas, señalar los defectos, llevar siempre la contraria, no ver nada bueno en las propuestas o mensajes de la otra parte...
- **Aconsejar**, decirles qué es lo que tienen que hacer, cómo te comportarías tú en su lugar. Mostrar superioridad...
- **Tranquilizar** utilizando siempre el "no": *no te excites, no pasa nada, no te lo tomes así, no te preocupes, no te pongas nerviosa...*
- **Interrumpir:** *perdona... a mí también... deja que te diga... igual que aquella vez que yo... pues a mí...*
- **Faltar al respeto, pero ¿qué idioteces dices?... sólo los ignorantes piensan así... ¡vaya tontería!...**

Es lógico que, a partir de estas conductas iniciales, resulte muy difícil iniciar y lograr una buena comunicación, con evidentes repercusiones negativas en la convivencia y relación entre dichas personas.

4. Conductas que favorecen y promueven la comunicación

Por el contrario, hay pautas de conducta que favorecen la comunicación, que hacen que la otra persona se abra y participe en el proceso comunicativo. Entre las más importantes, se pueden señalar las siguientes:

- El **lugar** o **momento** elegido: que sea adecuado, correcto, oportuno...
- Que el **estado emocional** sea **facilitador**, es decir, adecuado, posible, permite a la otra persona escuchar y hablar, no está cerrada por otras emociones como la ira...
- **Escuchar activamente**, reflejando lo que el otro dice, parafraseando sus palabras, aclarando, sintetizando, preguntando, reformulando...
- **Empatizar**, poniéndose en el lugar de la otra persona, experimentando sus pensamientos y sentimientos...
- Hacer **preguntas abiertas**, que no impliquen una respuesta simple de sí o no, que aumenten la información y el conocimiento de la otra persona...
- **Pedir su parecer**, su opinión, contar con la otra persona para no imponer ni obligar...
- Utilizar "**mensajes "yo"**", no mensajes "**tú**" que trasladan la responsabilidad o la culpa de los problemas a la otra parte...
- Buscar **acuerdos parciales** ante las críticas, disensos, diferencias de opinión, comentarios...
- **Acomodarse a las necesidades** del interlocutor que muchas veces se expresan de forma indirecta, a través de sus emociones...
- Transmitir **información positiva**, más que negativa, reproches o críticas...

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

- **Recompensar** todo lo positivo que aporte el interlocutor, dando un feedback adecuado...
- **Utilizar el mismo código** y saber que estamos hablando de lo mismo, bien sea de ideas, bien de sentimientos, bien de deseos...
- Hacer siempre **observaciones específicas**, huyendo de generalidades y vaguedades...

Con la evitación de aquellas conductas que impiden y estorban la comunicación y la puesta en práctica de aquellas otras que la favorecen y potencian, habremos dado un paso importante para lograr establecer las bases de una buena comunicación que habrá que continuar reforzando con nuevos planteamientos.

Muchos padres y madres manifiestan su preocupación por el aislamiento creciente que va teniendo lugar respecto de sus hijos a hijas adolescentes. Por un lado, es necesario tranquilizarse y aceptar que es un proceso normal en la evolución y maduración de los jóvenes y adolescentes. Asimismo, en este periodo de paso a la adolescencia es fundamental el papel de la comunicación, pero una comunicación con las características descritas.

Resumiendo brevemente, y recordando a la vez, aquellas actitudes que impiden la comunicación, es necesario que en estos momentos, más que nunca, mantengamos una actitud abierta que facilite la comunicación con nuestro hijo o hija. En concreto, es importante recordar:

- Hacer que los chicos/as puedan expresar lo que piensan y viven sin que en ningún momento se sientan evaluados o juzgados.
- Evitar gritos e imposiciones y tener paciencia. Hay que dar tiempo a que reflexione y experimente, y aprenda a sacar las conclusiones de su conducta.
- No olvidar que su manera de comunicarse va a estar en relación con la forma en que lo hagamos nosotros. Por tanto, dar lo mismo que queremos recibir (sinceridad, claridad, transparencia...).
- Dejarle que tenga autonomía y que se haga responsable de sus decisiones.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Es posible que se equivoquen, pero dicho error puede ser una buena ocasión para aprender si no caemos en el error de censurarlo y regañarlo por ello.

- Negociar todo lo que es negociable y llegar a acuerdos con su hijo o hija. Es preferible un acuerdo a una imposición, sobre todo de cara al futuro.

A modo de resumen:

- **En la comunicación hay siempre un proceso de realimentación que tiene una función reguladora, y que puede ser objeto de aprendizaje.**
- **Si quiero que me escuchen, debo escuchar yo primero; si quiero que consideren mi punto de vista, debo primero considerar el suyo.**
- **Si no nos gusta la respuesta que nos da el interlocutor, debo revisar lo que he comunicado desde el punto de vista de nuestro oyente, no desde el nuestro.**
- **Si queremos cambiar el comportamiento de una persona, debemos primero cambiar el nuestro y la manera que tenemos de responder a su comportamiento**

6. La escucha activa

La escucha activa es una competencia básica del buen comunicador que hay que reforzar y potenciar como elemento clave de una buena comunicación. Escuchar con atención, comprensión y cuidado, tener en cuenta sus emociones y sentimientos, comprendiendo cómo ven los otros las cosas y qué importancia les dan. Escuchar activamente es empatizar con la otra persona, meternos en su pellejo, hacernos cargo del impacto de un problema, escuchar sus sentimientos.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

No ser escuchado resulta muy doloroso para la persona, ya que dificulta también que sea comprendida. Por el contrario, escuchar significa asimilar la información y la afirmación del otro, entender cómo está viviendo las situaciones, tomarle en serio, aceptarle. De ahí su importancia. Ser escuchado define claramente la diferencia entre sentirse aceptado y sentirse aislado.

En general, nos cuesta tanto escuchar porque no siempre estamos de humor para escuchar, no estamos de acuerdo con lo que dice y rápidamente vamos a rebatirle, la otra persona no nos dice las cosas de manera respetuosa y nos negamos a escuchar mientras que no modifique sus formas, nuestros intereses, preocupaciones y deseos, nuestra biografía se interpone y nos deja escuchar, por nociones preconcebidas, por nuestra reactividad emocional, etc.

Un planteamiento general para la adquisición y práctica de la escucha activa pasa por el desarrollo de tres elementos, prestar atención, apreciar el punto de vista de la otra persona y afirmar tu comprensión. Son cinco las técnicas de la escucha activa: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir. En concreto:

- **Mostrar interés:** su objetivo principal es conseguir que la otra persona hable, después de percibir que estamos realmente interesados en lo que nos transmite. Utilizar palabras neutras que no impliquen una valoración y que nuestro lenguaje no verbal, nuestros gestos acompañen a nuestras palabras.
- **Clarificar:** su objetivo es aclarar lo dicho, pedir más información, ayudar a ver otros puntos de vista.
- **Parafrasear:** su objetivo es demostrar que comprendemos lo que nos ha dicho, validar el significado de lo que nos ha dicho la otra parte. Se demuestra repitiendo las ideas, sentimientos y hechos básicos que nos ha transmitido nuestro interlocutor.
- **Reflejar:** su objetivo principal es mostrar a nuestro interlocutor que se entienden y comprenden sus emociones y sentimientos. Es una “escucha emocional”.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

- **Resumir:** su objetivo principal es revisar el progreso de la comunicación, juntar hechos e ideas importantes y compartirlos con la otra parte.

Por lo general, no hemos sido educados en la práctica de la escucha activa, de ahí las dificultades que experimentamos en nuestra comunicación con los familiares, compañeros/as de trabajo, vecinos/as y amigos/as, etc.; sin embargo, es algo que podemos superar y mejorar, ejercitándonos habitualmente en estas técnicas, practicándolas habitualmente en nuestra comunicación, identificando los principales errores y dificultades que solemos tener, poniendo empeño en la mejora diaria de nuestra comunicación.

7. Un modelo para la relación interpersonal: la comunicación no violenta

Marshall B. Rosenberg propone un modelo que él denomina “de comunicación no violenta”, muy útil para el refuerzo de la convivencia y de la relación entre las personas, especialmente en las familias. Son varios los obstáculos que impiden la comunicación:

- **Los juicios moralistas:** se critica a otra persona, se le hace culpable de lo sucedido, se le etiqueta, hasta se le puede llegar a insultar. De esta forma, lejos de centrarnos en nuestras necesidades, nos centramos en analizar y clasificar al otro..
- **Las comparaciones:** fijamos nuestra atención en lo que están haciendo otros, en su forma de ser, en lo que han conseguido y lo comparamos con lo nuestro..
- **La negación de la responsabilidad:** fuerzas impersonales como el destino, los jefes y autoridades, nuestra propia historia, lo que hacen otros, las normas existentes... todos son responsables menos yo..
- **Otras formas:** deseos que se expresan en forma de exigencias, juicios (“”), etc.;

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

Desglosándolo estos apartados abarcaría los siguientes pasos:

- 1. Separar la observación de la evaluación:** observar lo que vemos, oímos, tocamos, etc., sin que intervenga ningún tipo de evaluación por nuestra parte. Hacer observaciones es un elemento clave para comunicar claramente cómo nos sentimos. Pero, si evaluamos, la otra persona se centrará en la crítica y opondrá resistencia a lo que digamos.
- 2. Expresar lo que sentimos:** consiste en identificar y expresar nuestros sentimientos, distinguiendo lo que sentimos de lo que pensamos o creemos.
- 3. Expresar las necesidades, valores y deseos que subyacen a nuestros sentimientos.** Lo que digan o hagan los demás puede ser un estímulo, pero nunca puede ser la causa de nuestros sentimientos. Podemos recibir el mensaje de los otros culpabilizándonos de nuestra reacción o, por el contrario, aprovechando para identificar qué necesidades propias y ajenas se expresan a través de dichos mensajes. Los sentimientos son expresión de nuestras necesidades y, en vez de contraatacar o defendernos, debemos identificar las necesidades a las que responden para, desde ellas, proporcionar una respuesta comunicativa no violenta.
- 4. Lo que queremos pedir a la otra persona.** En este último apartado expresamos a la otra persona qué es exactamente lo que queremos, nuestra petición concreta. Es importante que lo expresemos en positivo, no en negativo, qué es lo que quiere y no tanto lo que no se quiere. Se deben evitar las frases vagas y ambiguas y nunca basarse que el otro sabrá qué es lo que yo quiero. Es bueno pedir confirmación de lo que le hemos transmitido para, de esa forma, saber exactamente qué es lo que ha entendido..

Desarrollar una comunicación no violenta y que, por tanto, contribuya a la creación de buenas relaciones dentro de la familia es un proceso lento y continuo, pero fácil de conseguir si se practica habitualmente..

3

Desarrollar competencias emocionales



1. ¿Por qué son importantes las emociones?

Son muchas las emociones que experimentamos a lo largo del día, aunque no seamos conscientes de muchas de ellas. La vida es mucho más rica en emociones de lo que solemos pensar. Las emociones iluminan o ensombrecen nuestras vivencias, les dan un color especial que, de manera inconsciente, transmitimos a los que nos rodean y, de manera especial, a nuestra familia.

Las emociones están presentes en las relaciones influyendo de forma positiva o negativa en las mismas. También están presentes en los conflictos, dándoles una dimensión especial que muchas veces supera la realidad del propio problema que nos afecta. De ahí su importancia y la necesidad de educar nuestras emociones.

Nuestra salud emocional, nuestro estilo emocional tiene influencia en la manera en que pensamos, sentimos y actuamos con nosotros mismos y con quienes nos rodean, en cómo interpretamos lo que nos sucede, en nuestra capacidad de aprendizaje. También tiene influencia en nuestro estilo de comunicación, en la formación y mantenimiento de nuestras relaciones sociales, en la forma en que solucionamos los conflictos. De ahí que el aprendizaje emocional y social de la vida diaria sea uno de los retos más importantes de los próximos años.

Aprender a gestionar nuestras emociones básicas es algo que sólo puede hacerse desde el grupo o con el grupo. La inteligencia, o es social, o no es inteligencia. Necesitamos llevar a cabo un doble aprendizaje, trabajar nuestras emociones y trabajar desde las emociones.

2. ¿Qué son las emociones?

Son sistemas de alerta que se activan ante algún cambio significativo para nosotros; este sistema evalúa y nos informa de nuestra situación en el entorno, generando una sensación de bienestar o aversión, una movilización de energía física y psíquica, una predisposición para la acción que tienen como objetivo

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

dar la mejor respuesta para asegurarnos la supervivencia y el bienestar actuando lo más rápidamente posible.

El proceso que siguen las emociones es bastante sencillo: en primer lugar, se produce un acontecimiento; a continuación, tiene lugar una valoración del mismo en su triple dimensión neurofisiológica, comportamental y cognitiva; por último, se produce una predisposición a la acción. Son los tres elementos presentes siempre en el proceso emocional, que es preciso conocer, identificar y gestionar.

Según la definición de Rafael Bisquerra, una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno

A través de sus emociones, la persona evalúa un evento en relación con un objetivo personal relevante. La emoción predispone a actuar y se acompaña de reacciones voluntarias e involuntarias. La emoción proporciona la 'toma de conciencia' del rumbo vital en el que nos estamos moviendo: si vamos a lo que necesitamos o deseamos, las emociones serán positivas y agradables, señales positivas de que vamos bien; si nos alejamos de nuestros objetivos, el indicador emocional nos emitirá señales negativas, señalando que hay que buscar otro camino que nos acerque a lo que necesitamos o queremos.

Existen tres realidades relacionadas con esta función evaluativa y valorativa: las emociones, que suelen tener una duración breve; los sentimientos, más duraderos, expresan la toma de conciencia de las emociones; los estados emocionales, de carácter permanente y más difíciles de cambiar.

Las emociones nos mueven y empujan a vivir en interacción con el medio, nos guían y dan luz a nuestros planes y decisiones, facilitan la memoria de los procesos y sucesos y son la base del proceso de razonamiento y de la toma de decisiones. Son la base de los procesos de curiosidad y atención y resulta imposible desarrollar un razonamiento y comportamiento correctos sin un control emocional.

3. Tipos y funciones de las emociones

A efectos prácticos, vamos a distinguir las emociones primarias y básicas de las emociones secundarias.

Las emociones básicas están programadas genéticamente, son fruto de largos períodos de evolución. En este grupo se incluyen emociones como alegría, miedo, ira, tristeza, asco y sorpresa. Son emociones presentes en todas las personas, con independencia de su ubicación geográfica o pertenencia étnica, son emociones universales aunque su forma concreta de expresión puede variar de unas culturas a otras.

Las emociones secundarias se derivan de las emociones primarias o básicas, y son fruto del desarrollo cognitivo, la conciencia de la identidad personal y el proceso de socialización y educación. Son emociones secundarias la vergüenza, la culpa, la envidia, el orgullo, el disgusto, la admiración, etc., y pueden cambiar notablemente de unas culturas a otras. Tres ámbitos son claves para su adquisición.

Todas las emociones, sean primarias o secundarias, comparten entre sí tres funciones fundamentales que es preciso conocer:

- Una función adaptativa: preparan a nuestro organismo para la conducta más adecuada a nuestra situación.
- Una función motivacional: activan nuestra conducta dirigiéndonos hacia una meta positiva o evitando algo negativo o desagradable.
- Una función social: informan al grupo del estado emocional de una persona, permitiendo a los demás anticipar su conducta y adaptarse a ella.

A título de ejemplo, se aporta un cuadro general de las emociones relacionadas con el comportamiento que promueven:

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

| Funciones y aportación de las emociones | | | |
|---|---------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| MIEDO | Protección | ¡Corra, hay un peligro! | Actuar para evitar consecuencias |
| IRA | Autodefensa | Luche | Lucha contra errores e injusticias |
| TRISTEZA | Reintegración | Estoy dolido | Pedir apoyo y ayuda a los demás |
| ASCO | Rechazo | No haga eso, traerá mal | Mostrar que no podemos aceptar algo |
| INTERÉS | Curiosidad | ¿Qué hay a nuestro alrededor? | Animar a explorar y a aprender |
| SORPRESA | Exploración | ¡Cuidado, preste atención! | Atención a lo inesperado, importante |
| ACEPTACIÓN | Seguridad | Manténgase en el grupo, seguro | Me gusta, es de los nuestros |
| ALEGRÍA | Afilación | Ha salido bien, ha sido un éxito | Reproduzcamos eso |

4. La inteligencia emocional: cómo trabajarla y desarrollarla

La capacidad emocional con la que nacemos puede desarrollarse y potenciarse a través de la educación. Es posible y necesario desarrollar nuestra inteligencia emocional, la capacidad que nos ha dado nuestro propio proceso evolutivo de armonizar lo emocional y lo cognitivo, que nos permite atender, comprender, controlar y expresar adecuadamente nuestras emociones, tanto en nosotros como en los demás, de manera que sirvan para que nuestras relaciones interpersonales sean eficaces y útiles y tengan repercusiones positivas para nosotros, los demás y el entorno.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás

Desarrollar la conciencia emocional implica comprender las propias emociones y las de los demás, lo que implica tres procesos diferentes:

- Identificar, reconocer y dar nombre a nuestras emociones.
- Descubrir las causas o necesidades que generan estas emociones y las metas buscadas.
- Utilizar la emoción como información y recurso reorientativo/adaptativo, aceptando e identificando cuál es nuestro estado de ánimo y cómo éste puede influir en mis pensamientos, percepciones y acciones resulta fundamental para la inteligencia emocional.

Dos elementos van a determinar básicamente nuestro estado de ánimo: la energía, que va desde un nivel bajo a otro nivel alto; y el humor, que hace el recorrido de experiencias desagradables a experiencias agradables. La combinación de ambas puede dar origen a distintas situaciones, señaladas en el cuadro inferior, que van a resultar claves para el planteamiento de la regulación emocional:



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Todo ello nos lleva a la **toma de conciencia emocional**, que nos permite identificar las propias emociones, las necesidades que subyacen a las mismas, las emociones que manifiestan las otras personas, etc., algo fundamental para el siguiente paso, la regulación emocional.

Hay formas adecuadas e inadecuadas de expresar las emociones, la función de **la regulación emocional** es ayudar a superar la expresión inadecuada y sustituirla por la expresión adecuada.

Regular las emociones no significa reprimir lo que pensamos, sentimos o hacemos. Por el contrario, se trata de aprender a discernir cuándo debemos introducir pausas y distancia con nuestro pensamiento entre nuestros sentimientos y nuestra respuesta conductual, de evitar el riesgo de acostumbrarse a reaccionar de forma impulsiva y sistemática en el momento en el que la emoción aparece. Para ello, es fundamental tomar conciencia de la relación existente entre pensamiento, sentimiento y conducta y, con ello, disponer de habilidades de afrontamiento y de control de la impulsividad y de tolerancia a la frustración.

El comportamiento impulsivo se caracteriza porque después de la emoción, y sin nada que se interponga entre ambos, se produce la conducta. La regulación emocional introduce un nuevo elemento, el pensamiento, que retrasa la respuesta automática a la que me puede impulsar la emoción, haciendo posible una respuesta más adecuada al acontecimiento que estamos viviendo. La regulación emocional trata de sustituir el esquema emoción-acción-pensamiento por el nuevo esquema emoción-pensamiento-acción.

La regulación de las emociones, por tanto, consiste en la habilidad para manejar nuestras reacciones emocionales ante situaciones intensas, de manera que no nos dejemos llevar por una determinada emoción (en nuestro ejemplo, la ira o enfado), sino que seamos capaces de disponer de estrategias para no dejarse llevar por la ansiedad mediante la utilización del pensamiento.

Un mismo suceso puede ser vivido de forma muy diferente por distintas personas, de forma que lo que para una es inaceptable para otra es intrascendente. Es

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

desde el pensamiento desde donde podemos controlar nuestros automatismos y respuestas inadecuadas a los problemas.

Desarrolladas la conciencia y la regulación emocional, es preciso trabajar **la autonomía emocional**, la capacidad de sentir, pensar y tomar decisiones por sí mismo, incluyendo la capacidad de asumir las consecuencias que se derivan de los propios actos. Esto significa que se es responsable y que, por tanto, esta persona autónoma emocionalmente se ha constituido en su propia "autoridad de referencia". La autonomía emocional es, por tanto, un estado afectivo caracterizado por gestionar las propias emociones y sentirse seguro de sus propias elecciones y objetivos.

Esta autonomía emocional supone haberse desligado de los padres y madres y compañeros, y se logra cuando el adolescente se siente confiado al definir sus objetivos independientemente de los deseos de sus padres y compañeros. Tiene un significado afectivo y relacional y posibilita establecer vínculos afectivos saludables con otras personas, manteniendo la libertad y responsabilidad propias de la autonomía que caracterizan el comportamiento propio de una persona madura y adulta.

El desarrollo de la inteligencia interpersonal culmina con el trabajo de **las habilidades sociales**, claves para establecer una buena relación con otras personas. Implica el trabajo de habilidades de comunicación, de la confianza y empatía, la asertividad (actuar con eficacia y con justicia), habilidades de negociación para poder llegar a acuerdos, para mostrar solidaridad y para poder-saber y querer participar en las actividades de la comunidad. Incluye también las habilidades para la solución de conflictos. Son muchos los autores que las denominan competencias socioemocionales, dado el componente emocional presente en las mismas. Constituyen la base de la competencia social, la capacidad de la persona para comprender, manejar y expresar los aspectos sociales de la vida de manera que le sea posible alcanzar el éxito en tareas como aprender, establecer relaciones sociales y adaptarse a las demandas complejas del crecimiento y el desarrollo.

Se trata, en definitiva, de competencias para la vida y el bienestar, que promueven la construcción de bienestar personal y social.

5. La educación emocional en la familia

La implicación de la familia es clave para la educación emocional de los hijos e hijas. Por ello, es imprescindible la formación previa de los padres y madres y demás miembros de la familia si quieren desarrollar las competencias emocionales en sus hijos e hijas. No hay que olvidar que los niños y jóvenes aprenden más por lo que ven hacer que por lo que se les dice que tienen que hacer. Por eso resulta importante que las personas adultas desarrollen competencias emocionales que, a su vez, sean motor de desarrollo de las competencias emocionales en los más jóvenes.

La educación de las competencias emocionales supone beneficio para todos los miembros de la familia. Contribuye al bienestar general, a la mejora de las relaciones interpersonales, a la felicidad de todos sus componentes.

No podemos olvidar que nuestra salud emocional como padres y madres influye la manera en que pensamos actuamos y sentimos en relación con nosotros mismos y a los que nos rodean. Lamentablemente, lo relativo al desarrollo de la inteligencia emocional lo hemos aprendido por ensayo y error, a base de equivocaciones y de intentos exitosos, sin que nadie nos haya ayudado en este proceso educativo. Es responsabilidad nuestra, como padres y madres, evitar este camino a los hijos e hijas, proporcionándoles las oportunidades convenientes para ello. Los hijos e hijas aprenden a asociar determinadas emociones a determinados estímulos por imitación, viendo cómo lo hacen sus padres.

Algunas estrategias para trabajar la educación emocional desde la familia, son:

- Cariño explícito.
- Esfuerzo.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

- Atención positiva
- Dedicarles todos los días tiempo de calidad.
- Enseñar a los hijos a autoevaluarse sin juzgarse.
- Elogiar lo positivo frecuentemente.
- Enseñar optimismo resaltando los aspectos positivos de toda situación, incluidas en las que nos hemos equivocado.

La tarea de desarrollo de la inteligencia emocional es larga y costosa. Los padres y madres son imprescindibles en esta tarea. Hay que pensar todo lo que está en juego con una buena educación emocional.

4

¿Cómo enfrentarse a los momentos difíciles de la familia?



GUÍA PARA LAS FAMILIAS

Los conflictos son consustanciales a las relaciones humanas. Dos personas interactúan, cada una desde sus creencias, actitudes e intereses y es fácil comprender que se produzcan tensiones. Es en la respuesta que damos a esas tensiones, con un resultado positivo o negativo, donde determinamos el futuro feliz o infeliz de nuestras relaciones, mucho más si se trata de relaciones familiares.

La base para gestionar de forma inteligente nuestros conflictos es su comprensión. Conocer la influencia de las emociones que se asocian a los mismos y de nuestro estilo comunicativo y relacional, puede servirnos de herramienta de mejora. Si nos situamos en el ámbito familiar donde los vínculos afectivos son fuertes, la historia relacional intensa y la interacción significativa desde los diferentes roles, podemos deducir fácilmente la importancia de aprender a dar las respuestas constructivas que nos lleven a un resultado positivo en nuestras relaciones.

Para aprender, nada mejor que acceder a las fuentes adecuadas de conocimiento y tomarnos a nosotros mismos como el mejor “campo de experimentación” para aplicarlos.

Si yo creo que no debo fiarme de los demás porque se aprovecharán de mí, tendré respuestas de desconfianza ante un conflicto con mi compañero que tendrán como resultado el que me alejaré de él o tendré un comportamiento huraño que provocará su alejamiento, perdiendo la oportunidad de una buena relación.

Momentos difíciles en el ámbito familiar

Existen momentos en la convivencia familiar especialmente proclives para surjan tensiones en mayor número y en formatos que, por lo novedoso, sorprenden y desconciertan. Veamos algunos de ellos: la adolescencia, el “nido vacío” y la separación de la pareja.

La adolescencia

Es en esta etapa de la vida cuando alcanzamos mayores cuotas de autonomía y cuando construimos la propia identidad. Para ello, hemos de separarnos de

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

la mano y del criterio de nuestros padres, a fin de poder definir nuestro “yo”, nuestra personalidad.

¿Qué hacer ante los pulsos y las provocaciones?

Recordemos el ciclo del conflicto. Ante la tensión, mi respuesta –como padre o madre- puede provocar la escalada (inundándonos de emociones negativas) y estallando la crisis –el problema-. Pero también puedo guardar la calma, gestionando mis emociones, y esperando a que mi hija salga por fin del baño para hablar con ella sobre el tema. Las dos repuestas tendrán un resultado diferente. Debo entrenar la que me lleva a un mejor resultado. No olvidemos nunca nuestro rol de padres que tienen la función de educar. Debemos dar una respuesta que sea educativa. Gritar, perseguir, controlar, recoger el pulso... son intervenciones que no educan y contaminan el ambiente relacional de la familia. Dialogar, marcar límites razonando, argumentando, escuchar desde el respeto para comprender sus puntos de vista, negociar provocando compromisos... son intervenciones que educan, servirán de modelo positivo en el futuro y les ayudará a sentir la seguridad que necesitan en el entorno familiar.

¿Cómo puedo mejorar la comunicación con mi hijo o hija adolescente?

- ✓ Hablando con él o ella para comunicarte, no para criticar, resaltar lo que hace mal, juzgarle, compararle.
- ✓ Preguntarle por sus cosas, mostrando interés auténtico, respetando su intimidad, sin “investigarle”. Los adolescentes necesitan tener “espacio propio” para llegar a sentirse ellos mismos.
- ✓ Valorar con palabras las cosas que hace bien, sus logros.
- ✓ Interesarte por lo que percibes importante para él o ella, aunque no coincida con lo que a ti te lo parece.
- ✓ Provocar debates razonados sobre temas de opinión.
- ✓ Hacerle llegar tus sentimientos más que tus críticas reiterativas.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

¿Me necesita mi hijo o hija adolescente?

El afecto no debe en ningún caso desaparecer durante la adolescencia; si bien, pueden, y deben, cambiar el modo de expresarse. De la habilidad de los padres para reconducir la forma de estar cerca y expresar cariño y apoyo respetando la adquisición de autonomía, el deseo de intimidad y la importancia de las relaciones con sus iguales de sus hijos e hijas adolescentes, dependerá que los vínculos afectivos permanezcan y les den la seguridad que necesitan para afrontar los cambios significativos de esta etapa crucial.

En definitiva, mi hijo o hija me necesita también durante su adolescencia aunque sus actitudes parezcan manifestar lo contrario. Nuestra respuesta ha de ser:

- Facilitarle la adquisición de autonomía, pero desde la responsabilidad.
- Tratarle como persona que es capaz de razonar (eligiendo el momento adecuado) y negociar llegando al compromiso.
- Manifestarle amor, respetando su intimidad.
- Conocer a sus amigos.
- Interesarse por sus aficiones.
- Expresar tus criterios y normas con argumentos, no con imposiciones.
- Ser coherente y no arbitrario.
- Binomio eficaz: amor-firmeza.

Nido vacío

Por regla general, la etapa de crianza de los hijos e hijas es intensa y la dedicación a ellos ocupa un espacio tan amplio en la vida de los padres que, cuando comienzan a "irse", hay una percepción de la rapidez con la que se han he-

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

cho mayores cargada de sorpresa y casi de incredulidad. Tantos años cuidando su alimentación, su baño, su salud, su educación, sus juegos, sus amigos... que parece que ver la habitación vacía, no esperar su llegada, no... Efectivamente, "nido vacío" es la expresión más acertada para esa mezcla de sentimientos de incredulidad, nostalgia y tristeza que deja en los padres, principalmente en la madre, la marcha de los hijos e hijas de lo que antes fuera el hogar del grupo familiar.

¿Cómo afrontar la etapa del "nido vacío" constructivamente?

Realmente la etapa del "nido vacío" puede constituir una oportunidad para realizar aquellas actividades y desarrollar aquellas aficiones que durante la etapa de crianza se dejaron de lado por falta de tiempo

Podemos dividir este entrenamiento en pasos:

- No huir del "duelo", sino afrontarlo y superarlo. Ya no somos padres de hijos e hijas en crianza, sino de hijos e hijas independientes, pero seguimos siendo sus padres. Ellos tienen otros intereses y necesidades. Tienen *su propio proyecto de vida* ¡y nosotros, el nuestro!
- Podemos tener más tiempo para nosotros. ¿En qué y cómo queremos emplearlo? Es un momento idóneo para recuperar o iniciar aficiones, para cultivar o ampliar relaciones... que nos lleven a cambiar el vacío y la nostalgia por proyectos.
- Sentirnos nosotros mismos es el objetivo. Recuperar nuestro cuidado físico, psicológico, cultural...
- Incorporar "*rituales familiares*" nuevos, que nos permitan reinventar y cultivar los vínculos paterno-filiales (¿comida de domingo?)

Ruptura de pareja

La separación de una pareja, en un hogar donde hay hijos o hijas, suele conllevar dificultades en el intento de que el cierre de una dinámica de convivencia, y la apertura de otra, conlleve el menor perjuicio posible para los menores.

Es cierto que, aunque siempre se enfoca en ella, la ruptura no es en sí misma la parte más significativa del problema, sino la mala convivencia previa que seguramente habrá afectado negativamente a todos y cada uno de los miembros del sistema familiar. Es en esta fase donde la activación emocional crece y contamina más el clima y las relaciones familiares.

Así pues, podemos considerar la ruptura como el comienzo de la respuesta al problema que implica esa mala convivencia. Situándonos en el “ciclo del conflicto”, vemos la importancia del tipo de respuesta para llegar al resultado deseado.

¿Cómo afrontar la ruptura de pareja del modo mejor para los hijos e hijas?

En cada respuesta a las tensiones que aparezcan en la vida son importantes dos elementos:

- El propio convencimiento sobre la decisión.
- La “*limpieza emocional*” que se haya realizado respecto a las propias emociones.

Hay cuestiones especialmente importantes a resolver para que la *respuesta sea constructiva*:

A) Cómo comunicar a los hijos e hijas lo que está pasando

La elección de cómo comunicarlo es importante pues formará parte de la narrativa de los hijos e hijas sobre la situación. Siempre que sea posible, es reco-

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

mendable:

- Que se realice *conjuntamente* (por ambos cónyuges al tiempo) y con acuerdos previos al respecto.
- Que se deje claro que *seguirán teniendo padre y madre* aunque vivan separados.
- No dar demasiadas explicaciones y siempre desde un enfoque positivo hacia el futuro.
- Evitar reproches e invitaciones a posicionamientos.

B) Cómo enfocar el futuro de las relaciones paterno-filiales

Es muy importante no introducir más cambios de los necesarios. Los lugares habituales de vivienda, centros educativos, actividades extraescolares, etc., deberán ser temas de acuerdo desde este principio. Es importante que los hermanos o hermanas permanezcan juntos y que la relación con los dos progenitores quede garantizada.

“¿Veré a papá?” “¿Veré a papá?” Son preguntas que se repiten, dependiendo de la edad, y que indican la preocupación del menor respecto al progenitor que no tiene la custodia. El planteamiento y respeto del régimen de visitas debe dar respuesta adecuada a dicha preocupación.

La responsabilidad de los padres permanece por encima de la duración del vínculo conyugal. Es desde esa actitud responsable desde donde se debe construir la respuesta adecuada a la situación de crisis que implica una ruptura de pareja, evitando problemas tan nefastos como:

- Que los hijos tomen partido.
- Que se sientan culpables.
- Que se sientan “comprados” y aprendan a “comprar” y/o “chantajear”.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

- Discutir delante de ellos, menos los temas relativos a su cuidado, manutención, dinero...

El vínculo paterno filial nunca se disuelve y conlleva la responsabilidad de continuar alimentándolo y, desde él, educar.

5

¿Cómo afrontar los problemas conyugales? Medidas de orientación y mediación



GUÍA PARA LAS FAMILIAS

En las interacciones humanas es natural que aparezcan conflictos al entrar en relación dos personas cada una de las cuales está influenciada por su propia educación, creencias, actitudes, estilo comunicativo y relacional, que conforman sus rasgos de personalidad. Pero, ¿de qué depende que esos conflictos evolucionen hacia un resultado positivo o negativo? Lo que realmente determina la evolución positiva o negativa es el tipo de respuesta que se da..

Dada la complejidad de los problemas que pueden aparecer en las relaciones de pareja y de la diversidad de circunstancias que los acompañan, nos acercaremos a ellos desde la prevención y desde su afrontamiento constructivo.

Afrontamiento de problemas conyugales desde la prevención y la orientación

Podemos destacar cuatro aspectos que son los puntos de apoyo sobre los que construir la prevención en los problemas de pareja:

- El acuerdo sobre el tipo de relación
- El vínculo afectivo
- El compañerismo y la complicidad
- La comunicación

1. El acuerdo sobre el tipo de relación. Pasar de lo individual a lo compartido, sin abandonar lo individual e incorporando lo compartido como una riqueza: ese es el reto, la dinámica ideal para construir una relación de pareja satisfactoria.

Los prejuicios sexistas, las desigualdades de género y el esquema *dominio-sumisión* (Díaz-Aguado, 2002) son los sesgos culturales-sociales a superar para poder construir una relación democrática, desde la igualdad, desde el respeto mutuo.

Llegar a acuerdos respecto al tipo de relación, teniendo como referente la igualdad y el respeto mutuo, ayudará a superar modelos aprendidos de *dominio-*

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

sumisión, convirtiendo la relación de pareja en una oportunidad compartida de crecer como personas.

2. El vínculo afectivo.

El vínculo afectivo está construido por tanto con los *ladrillos emocionales* que aportan ambas personas a la relación.

El peligro mayor para que el vínculo afectivo se establezca y permanezca sano es la dependencia. La necesidad de pertenencia y apego, reforzada de forma clara en la etapa de enamoramiento, debe compatibilizarse con la autonomía y la responsabilidad, actitudes imprescindibles para cultivar un vínculo sano y constructivo.

La persona madura en la relación de afecto: atiende, cuida, respeta, tolera, ayuda, disculpa, perdona, conforta, apoya, coopera...

La persona inmadura en la relación de afecto: culpabiliza, reprocha, descarga su responsabilidad, impone, exige, tiene comportamientos egocéntricos y actitudes defensivas...

3. El compañerismo y la complicidad. Este binomio, compañerismo-complicidad, es el alimento sano de una relación satisfactoria de pareja que combina lo individual con lo compartido.

- Compañerismo es: apoyo, confianza, aceptación, respeto, valoración, colaboración, afecto, ternura, lealtad, empatía, sinceridad...
- Complicidad es: humor, juego, sorpresa, argot común, rituales íntimos, proyectos ilusionantes...

4. La comunicación. La comunicación está en la raíz de muchos conflictos. Es una construcción compartida en la que participan las dos partes, queda clara la responsabilidad de ambas respecto al resultado.

A veces, las discusiones interminables en las parejas son indicador claro de estilos comunicativos no adecuados o de malestar por conflictos en estado latente por no haber sido abordados.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

En la comunicación, como en la forma de dar respuesta a las tensiones que surgen en las relaciones con los demás, hay estilos que tienen un componente educativo importante, estilos aprendidos pero modificables:

- Estilo agresivo: poder al otro, quedar por encima, utilizando malas formas si es necesario.
- Estilo pasivo: no comunica los propios intereses
- Estilo asertivo: comunica los propios intereses con formas razonables.

Es fácil comprender que el estilo a conseguir, bien de forma natural o con el entrenamiento adecuado es el asertivo. Para ello, son herramientas imprescindibles las técnicas de comunicación eficaz:

- Hablar desde la calma (si no se puede: aplazar la conversación). De otra forma, corremos el riesgo de empeorar la situación, provocando la escalada del conflicto.
- Hablar desde el "yo", sin acusaciones
- Comunicar desde los sentimientos, en lugar de hacer reproches
- "Dar pistas" claras, para facilitar que nos entiendan.
- Dar señales de escuchar activamente

Abordaje de problemas de pareja desde la mediación

El abordaje de los conflictos que aparezcan en las relaciones conyugales, puede ser una oportunidad de conocerse mejor y progresar juntos.

En ocasiones, cuando los conflictos no se afrontan a tiempo para intentar resolverlos, las emociones negativas crecen al escalar los conflictos, produciéndose una inundación emocional que impide la comunicación razonable. En esta

situación, la pareja puede entrar en una dinámica destructiva que conlleve un gran sufrimiento para ambos.

A veces, ya no es cuestión de voluntad; simplemente, no podemos encontrar la solución solos.

¿Qué hacer cuando sentimos que cada paso nos lleva a empeorar la situación?

Lo que ocurre es algo tan sencillo y tan complejo como que *las emociones negativas* han activado nuestro *cerebro primitivo*. Desde ahí, no podemos razonar, ni comunicarnos de forma razonable; simplemente, queremos ganar al otro. Es la *escalada de la ira*, que alimenta la *escalada del conflicto*.

La ayuda de un profesional que nos apoye para *limpiarnos emocionalmente* a fin de volver a recuperar el modo razonable de comunicarnos, puede ser recomendable en estos momentos. Cuando el problema es puntual o está relacionado con un tema que, de forma reiterativa, provoca desencuentros y que puede llegar a impedir una normal comunicación, un recurso eficaz es la mediación.

¿Qué es la mediación?

Es un proceso estructurado y dirigido por un tercero neutral, profesionalmente preparado, el mediador, que ayuda a las partes en conflicto a recuperar la comunicación para que puedan llegar a acuerdos.

La voluntariedad, neutralidad y confidencialidad caracterizan los procesos de mediación.

La mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de enfrentamiento. Tiene como objetivo que las personas podamos comunicarnos manifestando, a través del diálogo, nuestras necesidades e intereses.

GUÍA PARA LAS FAMILIAS

Cuando dos personas recuperan la capacidad de diálogo, restablecen:

- la posibilidad de entenderse.
- de poder alcanzar sus propios acuerdos.
- de responsabilizarse de los mismos.

En ocasiones, si se llega a una situación de problema cronificado como consecuencia de necesidades psicológicas no resueltas, puede estar indicada una terapia personal o de pareja antes o en paralelo a la mediación.

“Ganar–Ganar” podía expresar el objetivo de la mediación y también de la gestión constructiva y responsable de nuestros conflictos.

Conclusiones:

- Establecer relaciones desde respeto e igualdad.
- Cultivar las actitudes colaborativas.
- Abordar los conflictos en fases iniciales.
- Responsabilizarnos de nuestras respuestas.
- Entrenar en comunicación eficaz.
- Ser nosotros mismos, también en las relaciones de pareja.

Como cierre, una sugerencia:

¿Y si desterramos de nuestro diccionario personal las palabras “culpa” y “razón”, sustituyéndolas por “responsabilidad”?

Podemos ensayar... El mejor campo de investigación para avanzar en la mejora de la gestión de nuestros conflictos somos nosotros mismos.

Financiado por:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS
Puerta del Sol, 4 | 6º A | 28013 MADRID | Teléfono 91 701 47 10 | Fax 91 521 73 92
Email: ceapa@ceapa.es | www.ceapa.es