

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

CEAPA

La familia es el primer agente socializador del niño/a. Desde los primeros momentos de su vida el entorno familiar está influyendo en el desarrollo de su personalidad, así como en la formación de actitudes y de valores.

La autoridad que los padres y madres representan en el seno familiar, les viene dada por el hecho de serlo, esta se puede perder o conservar dependiendo del comportamiento que se tenga.

Para poder llevar a cabo la tarea educativa es necesario adquirir habilidades de comunicación que nos servirán para conocer a nuestros hijos/a, para transmitir nuestros sentimientos, para conectar emocionalmente con otros y para unirnos en el afecto.

Con ello conseguiremos que se sientan cómodos/as, que se den cuenta de que entendemos su postura aunque no la compartamos, que somos capaces de ponernos a su nivel, que no les criticamos y que les hacemos partícipes de las decisiones que tomamos en casa.

Es importante que observemos el tipo de comunicación que tenemos con nuestros hijos/as, escuchar sus intervenciones, dedicarles tiempo para una comunicación adecuada y sobre todo tener presente que nuestros hábitos de conducta están muy arraigados y cambiarlos requiere esfuerzo y dedicación pero merece la pena para prevenir situaciones no deseadas y solucionar conflictos.

ESQUEMA DE CONTENIDOS :

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La comunicación verbal y no verbal.
3. Los estilos comunicativos: la asertividad
4. La escucha activa.
5. Los mensajes yo
6. Otros facilitadores de la comunicación: habilidades de conversación, el momento clave y el modelo.
7. Autoestima
8. Tolerancia a la frustración
9. La expresión de sentimientos y emociones
10. El autocontrol
11. Normas y límites
12. La toma de decisiones
13. La resolución de conflictos

1. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las Habilidades Sociales son conductas (verbales y no verbales) que nos permiten relacionarnos mejor con los demás.

Las Habilidades Sociales son todas aquellas conductas (verbales y no verbales) que nos permiten en una situación dada, conseguir nuestros objetivos con un coste emocional bajo, es decir, sintiéndonos bien con nosotros/as mismos/as y manteniendo una buena relación con los/as demás.

Para qué entrenar habilidades sociales:

- Mejorar las relaciones efectivas en la familia, grupo de amigos, pareja... Adoptar conductas/ hábitos saludables: aprender a decir no a la droga, alcohol, planificar el tiempo libre...
- Prevenir enfermedades: uso del preservativo, planificación familiar, fomento de conductas de seguridad
- Mejorar la autoestima y la autopercepción
- Afrontar situaciones de crisis: familia, escuela, búsqueda de un empleo...

2. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

La comunicación no verbal es una herramienta básica y sus principales componentes son:

- Mirada/ Contacto visual
- Expresión facial
- Postura corporal
- Gestos
- Distancia/proximidad
- Contacto físico
- Volumen y tono de voz

La Comunicación es la herramienta fundamental que las personas poseemos para relacionarnos y adaptarnos a nuestro entorno.

De esta definición podemos extraer varias conclusiones prácticas:

- La comunicación interpersonal no puede ser unidireccional: todos los elementos implicados son activos.
- Cuanto más conscientes seamos, tanto de nuestros sentimientos y objetivos como de los de nuestros interlocutores, mejor podremos entender y manejar el proceso de comunicación interpersonal.
- Los mensajes que se transmiten en la comunicación interpersonal pueden ser verbales y no verbales (el silencio, la mirada, los gestos, las caricias, el olor, la postura, la sonrisa, la forma de vestir)

Comunicación No Verbal.

- Mirada/ Contacto visual
- Expresión facial

- Sonrisas
- Postura corporal
- Gestos
- Distancia /proximidad
- Contacto físico
- Apariencia personal
- Movimientos de cabeza
- Volumen y tono de voz

La comunicación no verbal acompaña siempre al contenido verbal y tiene diferentes funciones:

- Enfatizar el mensaje verbal
- Expresar afecto
- Regular la interacción
- Sustituye palabras
- Orienta la manera en que el mensaje será interpretado

Para que la comunicación sea efectiva, la comunicación verbal y no verbal deben ser coherentes y consistentes. Cuando el mensaje que dan es diferente, existe inconsistencia entre ambos.

Es el componente no verbal el que da especial significación y el que impacta al/la interlocutor/a.

Comunicación Verbal

La conversación

- Duración del habla
- Retroalimentación
- Preguntas
- Elementos que dificultan la comunicación:
- Objetivos contradictorios
- El lugar y momento elegido
- Acusaciones, amenazas y exigencias
- Preguntas reproche
- Ruido externo
- Inconsistencia en los mensajes
- Cortes de conversación
- Etiquetar
- Generalizar
- Utilizar términos vagos
- No escuchar

3. LOS ESTILOS COMUNICATIVOS: LA ASERTIVIDAD

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

Los Estilos Comunicativos son:

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

Los derechos asertivos básicos:

1. Todas las personas tienen el derecho a hacer lo que crean conveniente sin tener que dar a nadie explicaciones, razones o disculpas de ello.
2. Todas las personas tienen derecho a intentar conseguir lo que consideren mejor para ellas, siempre que no repercuta negativamente en los demás.
3. Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con respeto (por funcionarios, profesores, jefes, policías, compañeros, etc.).
4. Todas las personas tienen derecho a decidir sus propios valores y estilo de vida, con tal que no dañe a los demás.
5. Todas las personas tienen derecho a pedir información o ayuda (nunca a exigirla) y a negarse a prestar ayuda a los demás.
6. Todas las personas tienen derecho a sentir emociones (miedo, ira, tristeza, ansiedad ...) y a expresar los sentimientos, sin herir los sentimientos de los demás.
7. Todas las personas tienen derecho a tener su propia opinión y a expresarla sin herir intencionadamente a los demás.
8. Todas las personas tienen derecho a detenerse a pensar antes de actuar. Cada uno ha de mantener el control final de sus decisiones, en vez de dejarse llevar por las circunstancias o presiones de los demás.
9. Todas las personas tienen derecho a cambiar de opinión. Nuestro mundo cambiante lo exige ahora más.
10. Todas las personas tienen derecho a equivocarse y a cometer errores.

11. Todas las personas tienen derecho a decir NO (NO lo sé, NO lo entiendo, NO quiero hacerlo ...) sin sentirse culpables. Nuestros deseos no valen menos que los de los demás.

12. Todas las personas tienen derecho a sentirse bien consigo mismas. Es necesario reconocer nuestras cualidades y limitaciones y aceptarse como cada uno es.

4. LA ESCUCHA ACTIVA.

Para escuchar activamente debemos:

- Empatizar (ponerse en el lugar del otro)
- Resumir (ejemplo: "Si no te he entendido mal...").
- Hacer preguntas (ejemplo: "¿Estoy en lo cierto?").
- "Escuchar no es igual que oír"

Escuchar Activamente.

Consiste en escuchar con comprensión y cuidado. Nuestro objetivo, cuando escuchamos a otras personas es comprender lo que el otro está diciendo. Muchas veces, sin embargo, diversos factores interfieren en la escucha: con frecuencia estamos más preocupados con lo que vamos a contestar que de entender a la persona que nos está hablando, y pasamos por alto cuestiones importantes, como su estado emocional.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que lo escuchas con comunicación verbal (ya veo, um-uh, parafrasear, resumir, preguntar, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, proximidad física, asentir, etc.)

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra-argumentar: por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.
- No anticipar lo que el otro va a decir.

Habilidades para la escucha activa:

- **Empatizar:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de “meterlos en su pellejo” y entender sus motivos; es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que “nos hacemos cargo”, intentar entender lo que siente esa persona. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro.
- **Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de que estamos recibiendo lo que nos quiere comunicar; también le informamos de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Ejemplos de expresiones de resumen serían: “Si no te he entendido mal... ”.
- **Hacer preguntas:** Es una habilidad utilizada para conseguir información. Las buenas preguntas son cortas y directas. Las personas con habilidad en preguntar sólo hacen una pregunta a la vez y no tratan de explicarla, esperan una respuesta y no responden sus propias preguntas.

5. LOS MENSAJES YO.

El mensaje Yo, es un mensaje en primera persona, respetuoso que expresa sentimientos, opiniones y deseos sin enjuiciar o reprochar la conducta de los demás.

Ejemplo: Mensaje Tú: “Nunca recoges la mesa, eres un desastre”.

Mensaje Yo: “Cuando no recoges la mesa, me siento mal. Me gustaría que , colaborases”

El mensaje “yo” se envía en primera persona y expresa el origen personal de los sentimientos (yo me siento mal), de las opiniones (opino que ...) y de los deseos (me gustaría que ...). A través de; mensaje “yo” hablas por ti mismo/a, sin atribuir a la otra persona tus opiniones, tus sentimientos o los cambios de tu conducta. Es un mensaje respetuoso que expresa sentimientos, opiniones y deseos sin enjuiciar o reprochar la conducta de los demás.

El mensaje “yo” tiene tres componentes:

- Describir brevemente la situación o comportamiento que te molesta o te crea problemas. Se limita a describir los hechos y no evalúa ni emite juicios respecto a la otra persona.
- Describir las consecuencias que dicho comportamiento tiene sobre ti o sobre la otra persona. las consecuencias deben ser concretas.
- Expresar los sentimientos y deseos. **Cuándo usarlo:**
- Cuando deseamos expresar nuestras necesidades y problemas y queremos que la otra persona “se haga cargo” de los mismos.
- Cuando deseamos expresar sentimientos.
- Cuando deseamos sugerir cambios.

Palabras Clave:

- Para describir: “Cuando...”, “Estando...”
- Para expresar sentimientos “Me siento...”, “No me gusta.
- Para describir efectos: “Porque...”, “Esto ocasiona...”

6. OTROS FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN: HABILIDADES DE CONVERSACIÓN, EL MOMENTO CLAVE Y EL MODELO.

Los aspectos más importantes a tener en cuenta son:

Habilidades de Conversación:

- **Contacto visual.**
- **Afecto.**
- **Duración de las intervenciones.**
- **Preguntas conversacionales:** originan respuestas con contenido informativo (ejemplo: "¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?")
- **Comentarios autorreveladores:** transmite información acerca de uno mismo (ejemplo "Me gusta el verano").
- **Refuerzos o cumplidos.** (ejemplo: "Me encanta hablar contigo").

El modelo es el conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que se dan en los grupos, que son observados por sus integrantes y que se transmiten de forma latente (no explícita y en ocasiones no consciente) como lo normal o lo aconsejable.

Además debemos tener en cuenta el momento adecuado para comunicarnos.

- El ambiente.
- Las emociones.
- La receptividad.

Habilidades de conversación.

Son habilidades que mejoran la capacidad de iniciar y mantener conversaciones informales con otras personas. Permiten a la persona manejarse bien en interacciones informales, a la vez que hacen más probable el desarrollo de relaciones duraderas. Se utilizan cuando el objetivo es conocer a otras personas y conversar con ellas de forma eficaz. Los aspectos que hay que trabajar son los siguientes.

Contacto visual

Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado. **Afecto**

Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).

Duración de las intervenciones

El tiempo total que habla una persona en una conversación. Hay problemas cuando la persona habla muy poco cuando conversa con otros y también, en el extremo opuesto, cuando la persona habla demasiado.

Preguntas conversacionales

Una pregunta conversacional puede definirse como cualquier pregunta formulada por una persona que origina una respuesta que tiene un contenido informativo sobre la persona que contesta.

Puede ser una petición directa de información, como "¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?", etc. Pero también pueden ser frases que suscitan información: "Cuéntame más sobre eso". Lo importante es que una pregunta conversacional hace que la persona que contesta revele información.

Comentarios autorreveladores

Un comentario autorrevelador es cualquier comunicación que transmite información acerca de uno mismo, por ejemplo "Me gusta el verano ", "provengo de una familia numerosa ", "Odio las colas".

Este tipo de comentario NO implica la revelación de información muy personal, de sentimientos íntimos o de secretos. De hecho, revelar información íntima en una conversación con una persona relativamente desconocida muchas veces se considera poco deseable y socialmente inadecuado. Del mismo modo, las frases que transmiten información personal negativa no se consideran comentarios autorreveladores adecuados. Entre esas revelaciones no deseables pueden incluirse referencias a la soledad, a problemas emocionales, lamentaciones, etc.

Componentes de refuerzo o cumplidos

Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido", "Me encanta hablar contigo". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "Hmm" o "¡Estupendo!".

En resumen:

Hábitos positivos de comunicación (que debemos utilizar más a menudo).

- Ser muy claros y precisos, tanto al expresar nuestros motivos de preocupación o las causas de nuestro enfado, como al explicar a los hijos cómo esperamos que se comporten.
- Tratar un solo tema cada vez. No mezclar las cosas.
- Centrarnos en el presente (en lo que ha ocurrido ahora), sin remover en hechos del pasado.
- AL referirnos a un problema, empezar explicando cómo nos sentimos. Por ejemplo: "Estoy muy preocupado/a por el hecho de que hayas vuelto a faltar a clase".
- Comprobar si nos han entendido bien. Si no es así, volver a explicar lo mismo con otras palabras.
- Después de hablar nosotros, animar a los hijos a que expresen también ellos sus opiniones.
- Escuchar con atención a los demás (hijos, pareja, etc.) cuando nos hablan. Indicar a las personas con las que hablamos que les estamos prestando atención. Para ello, debemos asentir con la cabeza, mirar a la cara, etc.
- Intentar comprender el punto de vista de las personas con las que hablamos (hijos,

- pareja, etc.).
- Resumir de vez en cuando lo que nos dice la otra persona para mostrarle que prestamos atención y para comprobar si hemos comprendido bien lo que nos dice. Por ejemplo: "Sí he entendido bien, te preocupa la reacción que puedan tener tus amigos cuando les digas que debes marchar porque tus padres quieren que regreses a casa antes de las doce, ¿es así? "
-
- **Hábitos negativos de comunicación (que debemos evitar utilizar).**
- Generalizar. Por ejemplo, decir: "Tú siempre" o " Tú nunca".
- Criticar, a la persona (por ejemplo, decir: "Eres un vago"), cuando lo que deberíamos criticar es la conducta (por ejemplo, diciendo: "Hoy no has hecho los deberes de la escuela")
- Gritar o levantar la voz para hacernos oír o para intentar que nos hagan caso. Acusar, culpar, insultar, avergonzar, amenazar, reprochar, ridiculizar. Por ejemplo, diciendo cosas como: "¡Vas a acabar conmigo!" " ¡No dices más que tonterías!"
- Adivinar, presuponer, Por ejemplo: ya sé que tú..." o " Tú lo que quisieras es que..."
- usar el sarcasmo o la ironía. Por ejemplo: ¡Qué sorpresa: has aprobado"
- pensar en otras cosas mientras nos hablan (Por ejemplo: en la lista de la compra, el trabajo etc).
- Mostrar impaciencia mientras habla la otra persona. Interrumpirla. No dejar que termine.

El modelo.

Podríamos definir el modelo como el conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que se dan en los grupos humanos, que son observados por sus integrantes y que se transmiten de forma latente (no explícita y en ocasiones no consciente) como lo normal o lo aconsejable. Este modelo es añadido al conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que han sido transmitidos de forma manifiesta (explícita y consciente). El ser humano no aprende sólo lo que le dicen, sino también lo que ve. Sin embargo, la observación sólo se convierte en modelo si lo observado es interiorizado, es decir, si el modelo es significativo. Para ello es imprescindible que el modelo lo transmita una persona o institución que signifique un referente claro para el sujeto, ya sea por su significación simbólica, su atractivo o por la confianza que exprese. El modelo que transmitimos puede ser coherente con la transmisión manifiesta de hábitos, valores, actitudes y normas, o puede contradecir lo que hemos transmitido de forma manifiesta (modelo incoherente).

El Momento Clave

En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:

- El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad
- Las emociones: si se ha perdido el control, o si, por el contrario, las emociones están controladas...
- La receptividad: si se está dispuesto a escuchar (mutuo acuerdo, tema pertinente

con la situación...) o no (comunicación impuesta, emociones que bloquean la comunicación, distracciones).

- No saturar: no intentar aprovechar todos los momentos clave.

- **7. AUTOESTIMA**

La autoestima es el sentimiento de valoración positiva o negativa hacia una o uno mismo.

Para mejorar y reforzar la autoestima en los hijos e hijas debemos:

- Conocer sus capacidades y limitaciones
- Elogiarles cuando muestran comportamientos positivos.
- Ayudarles a afrontar sentimientos negativos.
- Evitar hiper-generalizaciones, amenazas o trato silencioso.

¿Cómo mejorar y reforzar la autoestima en los hijos e hijas?

Para fomentar la autoestima de nuestros/as hijos/as es imprescindible conocerlos. A veces nos es difícil conocer realmente las capacidades y limitaciones de los demás. pues nuestras propias expectativas, deseos y miedos pueden dificultar que tengamos una visión objetiva. El conocer bien nuestros hijos e hijas nos ayuda a fomentar la autoestima de varias formas:

Conocemos las capacidades y potencialidades específicas de cada uno/a: les podemos reforzar y ayudar a reconocer lo que hay de especial en ellos/as.

Podemos entender mejor su conducta. Incluso la conducta negativa resulta más comprensible.

Intentamos cambiar sólo las conductas claramente negativas perjudiciales para ellos y ellas, las que los aíslan socialmente.

Los menores que sienten que son vistos y entendidos realmente por los adultos pueden permitirse ser auténticos. No tienen que ocultar partes de sí por temor a ser rechazados. Si aceptamos a los chicos y chicas en su totalidad, las partes buenas y malas, ellos/as podrán aceptarse a sí mismos/as.

Ante lo positivo: Estar atento/a a las muestras de capacidades, intereses, potencialidades, etc. de los/las hijos/as en distintas circunstancias. Darles frecuentes oportunidades de ponerlas en práctica para que puedan desarrollarlas. Elogiarles cuando muestran comportamientos positivos.

Ante lo negativo: En la mayoría de los casos, la conducta es un intento de satisfacer necesidades. Si entendemos qué necesidad se está expresando con una conducta negativa, podemos ayudar al niño o niña a satisfacer esa necesidad de forma más apropiada. Podemos preguntarnos: "¿Qué necesidad está expresando con esta conducta?", "¿Tiene esta conducta algo de positivo?"; "¿Cómo puedo ayudarle a satisfacer sus necesidades de forma más positiva?".

Aceptar los sentimientos negativos: A veces nos cuesta mucho aceptar de los demás

sentimientos negativos que no querríamos que fuesen ciertos. Si calificamos de "malos" los sentimientos de las hijas y los hijos los resultados pueden ser:

- Una baja autoestima (debo ser malo para sentir así).
- Una conducta insincera (debo fingir para que me acepten. Si los demás supiesen cómo siento realmente, me abandonarían).
- Perder el contacto con los sentimientos, tanto positivos como negativos.

Formas de ayudar a los chicos y chicas a afrontar sentimientos negativos:

- Animarles a expresar sus verdaderos sentimientos en un entorno seguro y aceptante. Si están enfadados, no nos pongamos a la defensiva. Podemos reconocer sentimientos sin disculparnos o ceder.
- Ayudarles a encontrar distintas formas de expresar sus sentimientos.
- Contarles una historia sobre lo que nosotros/as hicimos en una situación similar.
- Ser un buen modelo en nuestra forma de afrontar nuestros propios sentimientos negativos.
- Ayudarles a sentirse bien consigo mismos/as en situaciones de fracaso o decepción.

El lenguaje de la autoestima tiene tres componentes:

- Descripción de la conducta: describimos la conducta sin juzgar a la persona. Así, distinguimos entre la valía de la persona y su conducta.
- Nuestra reacción a la conducta: Expresamos nuestro aprecio y alegría, o nuestra desaprobación y enfado. Comunicamos los motivos para querer que se haga algo, o nuestra reacción a una situación. A los menores les resulta más fácil comportarse cuando saben por qué las personas reaccionan como reaccionan.
- Reconocimiento de los sentimientos del otro.

Estilos de lenguaje a evitar. Cuando corregimos a nuestros/as hijos/as, tenemos que procurar evitar algunos estilos destructivos:

- Hiper-generalizaciones-. "Tú siempre lo haces mal", "Nunca piensas lo que haces", etc.
- El trato silencioso: El negarse a hablar con un niño o niña por su mala conducta le hace sentir amenazado, sin poder aprender a hacerlo mejor.
- Amenazas vagas o violentas: Los niños y niñas sólo aprenden que nos hemos enfadado y que ellos/as son malos/as.

8. TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN.

Para reforzar la capacidad de tolerancia a la frustración debemos:

- Definir la fuente de presión
- Enseñar nuevas reacciones a la frustración: técnicas de relajación, aprender a identificar, pedir ayuda, representación de papeles, reforzar las acciones apropiadas y modificar la tarea.

Definir la fuente de presión

Hay una serie de preguntas que nos podemos hacer para identificar la causa de un problema, como, por ejemplo: ¿está demasiado cansado?, ¿tiene un horario demasiado repleto?, ¿es perfeccionista?, ¿puede identificar su frustración?, ¿estamos exigiéndole demasiado?, ¿tiene oportunidades para el éxito?.

Enseñar nuevas reacciones a la frustración

Los padres y las madres no pueden suprimir todas las fuentes de frustración y las presiones existentes en el mundo de sus hijos/as, lo que significa que éste deberá aprender formas positivas de hacer frente a estos sentimientos.

Enseñar técnicas de relajación. Todos hacemos frente de una forma más positiva si estamos relajados.

Enseñar a identificar. Debemos enseñar a los/las hijos/as a identificar el sentimiento de frustración cuando aparezca.

Indicarle cuándo debe pedir ayuda.

Representación de papeles (interpretar una situación frustrante).

Se reforzarán las acciones apropiadas por parte del hijo/a. Elógielo por haber retardado su respuesta habitual de ira ante la frustración, y también cuando utilice una estrategia apropiada.

Modificar la tarea. Enseñarle una forma alternativa de alcanzar el objetivo. Cuando sea posible, se dividirá una tarea en pequeñas partes que puedan llevarse a cabo una a una.

9. LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES.

Las 6 emociones universales son:

- Miedo
- Sorpresa
- Aversión
- Ira
- Alegría
- Tristeza

La Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social y adaptación social.

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Existen 6 categorías básicas de emociones.

- **Miedo:** anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad,

- incertidumbre, inseguridad.
- **Sorpresa:** sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
 - **Aversión:** disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.
 - **Ira:** rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
 - **Alegría:** diversión, euforia, gratificación, contentos. da una sensación de bienestar, de seguridad.
 - **Tristeza:** pena, soledad, pesimismo.
 - La Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Estas son, precisamente las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

Por tanto, una persona emocionalmente inteligente:

- Posee suficiente grado de autoestima.
- Es positiva.
- Sabe dar y recibir.
- Tiene empatía.
- Reconoce los propios sentimientos
- Es capaz de expresar tanto los sentimientos positivos como los negativos y de controlarlos.
- Tiene motivación, ilusión e interés.
- Supera las dificultades y posee una elevada tolerancia a la frustración.

10. EL AUTOCONTROL.

Método de autocontrol:

- Detectar las señales personales de alarma que aparecen justo antes de explotar.
- Reconocer la irritación e intentar reducirla.
- Pensar en las consecuencias negativas de perder el control.
- Preguntarse si hay algún motivo añadido para sentirse tan irritado.
- Intentar reducir la irritación.
- Valorar si podremos afrontar la situación sin perder el control.
- Recompensarse por haber sabido mantener el control.

Debemos saber controlar los sentimientos de cólera y sus manifestaciones, dada su importancia. Si no sabemos controlar nuestros impulsos, los conflictos familiares serán más frecuentes e intensos, y las relaciones familiares empeorarán. Así pues, siempre que en una discusión sintamos mucha rabia o mucha tensión, debemos aplicar una técnica de autocontrol antes de seguir.

Pueden ser:

- Pensamientos (ej: "se ríe de mí")
- Sensaciones (ej: ganas de golpear)
- Conductas (ej: gritar)
- Reacciones fisiológicas (ej: palpitaciones, tensión muscular, etc.)

Reconocer la irritación e intentar reducirla. Cuando se activa una señal, puede iniciarse rápidamente una reacción en cadena que iría activando otras señales. Por eso, debemos parar el proceso inmediatamente; en cuanto notemos la primera señal.

Pensar en las consecuencias negativas de perder el control.

Preguntarse si hay algún motivo añadido para sentirse tan irritado. Pueden haber otros motivos que "añadan leña al fuego" o que incluso sean la causa principal de nuestro estado emocional. (ej: discusión en el trabajo, un dolor de muelas, etc.).

Intentar reducir la irritación. (ej- respirando profundamente dando un paso atrás si estamos de pie, comiendo algo si estamos en la mesa, etc).

Valorar si podremos afrontar la situación sin perder el control. Si nuestra discusión procede principalmente de otros motivos o si tememos no ser capaces de mantener el control, debemos dejar la discusión para más tarde, cuando estemos más calmados.

Recompensarse por haber sabido mantener el control, Decirnos a nosotros mismos: "¡buen trabajo! Me merezco un premio. Voy a..." y después darnos el premio de verdad.

Algunos trucos:

- Si puedes aprovisionate de antemano de información y recursos para conocer mejor la situación; reducirás la incertidumbre.
- Guía tu atención y tus percepciones hacia señales útiles y agradables y desatiende las señales perturbadoras.
- Date permiso para emocionarte (tienes derecho a sentirlo).
- Dialoga amablemente contigo mismo y dote cosas que te relajen y te alienten en tus acciones de afrontamiento. (ej: creo que podré salir de esta. otras veces lo conseguí).
- Párate a pensar en tus objetivos.
- Viaja con tu imaginación y transpórtate a contextos que te evoquen experiencias y emociones placenteras.
- Háblale a tus músculos y relájalos.
- Expresa tus emociones de modo asertivo.

11. NORMAS Y LÍMITES.

Pasos para establecer normas y límites:

- Definir las normas.
- Basarlas en las consecuencias.
- Motivar para que las acepten.
- Exigir que se cumplan de manera estable.
- Reforzar su cumplimiento.

Las sanciones deben ser coherentes, proporcionales y, a ser posible relacionadas con la conducta castigada.

Las normas deben ir acompañadas de una supervisión.

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

Pasos para establecer normas y límites a los hijos/as:

- Definir bien las normas para que los hijos/as las entiendan correctamente.
- Tener claros los motivos que las justifican y explicarlos a los hijos al comunicarles las normas. Informarles también de las consecuencias que conllevará el hecho de incumplirlas (sanciones).
- Basar las normas principalmente en las consecuencias que se derivan para los hijos, del hecho de cumplirlas o incumplirlas, evitando fundamentarlas en las consecuencias de su conducta para los padres.
- Motivar para que las acepten. Procurar pactar las normas con los hijos y contemplar la posibilidad de modificarlas, si aportan motivos suficientes. Para ello debemos escuchar y valorar sus argumentos. No obstante, si no es posible llegar a acuerdos con los hijos, los padres deben asumir la responsabilidad educativa, imponiendo las normas y límites que estimen adecuados.
- Una vez que se ha fijado una norma, esta debe ser estable y exigirse su cumplimiento siempre y por parte de ambos padres. Las normas sólo deben cambiarse cuando dejen de ser adecuadas. El hecho de incumplir una norma debe conllevar la aplicación de una sanción prevista y conocida por los hijos con anterioridad.
- Reforzar el cumplimiento de las normas por parte de los hijos/as, por ejemplo, diciéndoles los satisfechos que están de ello.

Algunos aspectos importantes a tener en cuenta sobre las normas:

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

Las sanciones deberán ser:

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

Establecer normas para los hijos es muy importante. Pero no basta con imponer de una

manera adecuada normas y límites sensatos. Es necesario también comprobar su cumplimiento: eso se llama supervisión. Sin embargo, sólo una parte de la conducta de los hijos está sometida a normas establecidas formalmente. Sería imposible e inadecuado hacerlo de otra manera. No obstante, los padres necesitan supervisar el comportamiento general de los hijos: en casa, en el colegio, en la calle, con los amigos, con los vecinos, etc., y no limitarse únicamente a comprobar si cumplen o no las normas familiares.

¿Cómo supervisar el comportamiento de los hijos?:

- Interviniendo sobre el entorno que rodea a los hijos: bien por medio de acciones directas (por ejemplo: inscribiendo al hijo en una actividad extraescolar para evitar que dé vueltas por la calle al salir de la escuela) o bien por medio de instrucciones concretas (por ejemplo: "Tienes que volver a casa inmediatamente después de salir de la escuela").
- Siguiendo su conducta, procurando saber dónde están y qué hacen en un momento determinado y comprobándolo de vez en cuando.
- No ocultar que se les está supervisando.
- Preguntando, de tanto en tanto y desde pequeños, sobre su conducta y la de sus amigos (sin someterlos a interrogatorios).
- Comprobando, de vez en cuando, si sus hijos hacen en realidad lo que dicen.
- Hablando con otras personas que tienen contacto directo o indirecto con sus hijos, como los profesores, los padres de sus amigos, etc.

Modelo para comunicar normas y límites a los hijos

1. Queremos hablar contigo sobre (CONDUCTA SOBRE LA CUAL QUIERE ESTABLECERSE LA NORMA) y que sepas cómo esperamos que te comportes con relación a este tema.

2. Nosotros consideramos qué (NORMA), porqué (MOTIVOS DE LA NORMA). Así pues, puedes (CONDUCTA DENTRO DE LOS LÍMITES), pero no puedes (CONDUCTA FUERA DE LOS LÍMITES).

3. Si lo incumples, entonces (SANCIÓN QUE SE APLICARÁ).

4. ¿NEGOCIACIÓN?

* NO: 1) TODO ESTÁ CLARO: FIN

2) NO ES POSIBLE NEGOCIAR: REPETIR LA NORMA: FIN

* SI: SE ACUERDA MODIFICACIÓN: REDEFINIR NORMA O LÍMITES: FIN

12. LA TOMA DE DECISIONES.

Importante que aprendamos:

Pasos para tomar una decisión:

1º Pensar en las posibles decisiones que se podrían tomar.

2º Recoger información precisa sobre las posibles decisiones.

3º Considerar las ventajas e inconvenientes de cada decisión.

4º Tomar la mejor decisión.

La toma de decisiones.

Los seres humanos construyen su propio estilo de vida a partir de las decisiones que van tomando a lo largo de su vida. Dependiendo de las decisiones que adoptemos en cada momento y de sus consecuencias iremos conformando un estilo de vida saludable o no. La capacidad de tomar decisiones de forma autónoma y responsable es una característica preventiva de conductas problemáticas relacionadas con la salud y el consumo de drogas. Si nos paramos a pensar podemos observar cómo buena parte de las conductas de riesgo para la salud y el bienestar propios y de la comunidad son el resultado de decisiones inconscientes en las que las presiones externas pesan más que la propia determinación. Por ejemplo, el consumo de alcohol puede ser resultado de la publicidad, de la presión del grupo de amigos o de la tradición por la cual el alcohol "es de hombres"; en todas estas situaciones se consume a causa de una decisión inconsciente, sin reflexión, provocada por la presión exterior. Por eso es tan importante fomentar la toma de decisiones autónoma. Pero ¿Qué quiere decir eso exactamente?.

Toma autónoma de decisiones: la persona aprende a pensar por sí mismo, a ser crítica y a analizar la realidad de forma racional.

Toma responsable de decisiones: La persona es consciente de la decisión tomada y acepta sus consecuencias.

Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es sopesar los pros y los contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.

A tomar decisiones se aprende. La autonomía se va desarrollando desde la infancia, y a cada edad le corresponde un nivel de autonomía. Durante la infancia muchas decisiones importantes son tomadas por los padres y por otros adultos, pero a partir de la adolescencia las decisiones van siendo cada vez más responsabilidad del joven. En este proceso de aprendizaje también es importante distinguir cuándo no importa ceder ante los deseos de los demás u otras presiones y cuándo es importante seguir los propios criterios.

Si la habilidad para tomar decisiones se aprende, también se puede practicar y mejorar. Parece ser que las personas hábiles en la toma de decisiones tienen capacidad para clasificar las distintas opciones según sus ventajas e inconvenientes y, una vez hecho esto, escoger la que parece la mejor opción.

El método básico sería:

- 1º Pensar en las posibles decisiones que se podrían tomar.
- 2º Recoger información precisa sobre las posibles decisiones.
- 3º Considerar las ventajas e inconvenientes de cada decisión.
- 4º Tomar la mejor decisión.

El proceso es circular, es decir, al tomar una decisión adquirimos una información nueva sobre las consecuencias de tal decisión, que puede llevarnos a repetir la decisión en el

futuro o a tomar una decisión diferente. Constantemente se incorporan nuevos aprendizajes. En el proceso, también es importante hacer frente a las consecuencias de tomar una decisión.

13. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Pasos para la Resolución de Conflictos:

1. Identificación y análisis del problema.
2. Búsqueda de las posibles soluciones al mismo.
3. Análisis de las ventajas y desventajas de cada solución.
4. Elección de aquella solución o combinación de soluciones que sea más adecuada.
5. Puesta en práctica.
6. Evaluación y correcciones para la próxima ocasión, si fuera necesario.

El uso de estrategias de resolución de problemas ayuda a reducir el número y la intensidad de los conflictos entre padres e hijos y contribuye a mejorar el clima familiar. Para resolver problemas de conducta de los hijos, los padres deben contemplar diferentes alternativas de solución disponibles para cada situación, valorar los pros y los contras de cada una de ellas, y elegir la mejor en cada caso.

Es un proceso parecido al de la toma de decisiones. Los pasos a seguir son:

- Identificación y análisis del problema. Definir el problema.
- Búsqueda de las posibles soluciones al mismo: ser creativo y pensar en todas las soluciones que se nos ocurran, aunque sean inverosímiles.
- Análisis de las ventajas y desventajas de cada solución, valorando la importancia que tienen para nosotros/as con una calificación de 1 a 10, por ejemplo.
- Elección de aquella solución o combinación de soluciones que sea más adecuada.
- Puesta en práctica.
- Evaluación y correcciones para la próxima ocasión, si fuera necesario.

Además, para hacer frente a los problemas de conducta de los hijos/as debemos:

Implicar a los hijos en la solución del problema. Buscar su cooperación.

Centrarnos en un solo problema: aquel que ha centrado ahora nuestra atención.

Evitar actitudes extremas al atribuir responsabilidades. No ponerse, por norma, ni en contra del hijo, ni demasiado a la defensiva.

La precipitación y la ira dificultan la resolución de problemas. A menudo, cuando tomamos conciencia de la existencia de un problema de conducta de los hijos es porque su comportamiento nos provoca algún tipo de malestar a los padres. En esas circunstancias es normal sentir enojo e irritación. No obstante, eso hace más probable que nuestras respuestas puedan ser precipitadas e inadecuadas.

BIBLIOGRAFÍA

Faber, A. y Mazlish, E: Cómo hablar para que sus hijos escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen. Edit. Médici.

Dr steede: Los diez errores mas comunes de los padres y cómo evitarlos. Edit, Edal.

Cornelius, H y Shoshana, F: Tu ganas, yo gano, cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Edit, Gaia

Mac Kenzie, R.J.: Señale lo limites. Edit. Iberonet.

Juan Manuel Ortigoso: El niño celoso. Edit. Pirámide

Nancy San Martin: Querer a todos por igual. Edit. Medici.