

Instrumentos de Cambio

LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON INSTRUMENTOS DE CAMBIO

Y hemos llegado por fin a nuestro último apartado: **Los Instrumentos de cambio.**

Con estos instrumentos lo que queremos es hacerte llegar esas técnicas con las que habitualmente trabajamos **en nuestros grupos**, independientemente de la edad de los mismos. Tu serás la persona que realmente las aproveche y identifique si cada una de las que te proponemos es la más adecuada para trabajar con tu grupo determinados conceptos o problemáticas.

La característica principal de estas técnicas es que nos sirven para acercarnos al grupo de diferentes maneras y que realmente sirven para trabajar casi todo desde la perspectiva del tercer y el cuarto nivel de intervención: el grupo y la persona.

TRABAJANDO LA AUTOESTIMA

A modo de resumen y para que te sirva de cara a este nuevo trabajo recogemos las aportaciones de la psicoterapeuta norteamericana Virginia Satir.

Esta autora nos compara un concepto tan difícil de definir con una **vieja olla**, que empleaba su madre cuando ella era niña. En algunos momentos la madre preparaba en la olla el jabón, en otros preparaba la comida para los jornaleros, en otras ocasiones, la olla se empleaba para preparar el estiércol con el cuál se fertilizaban las plantas del jardín que ella tenía en su granja. Por eso, cuando alguien quería usar la olla se encontraba con el problema de que habría en la olla.

Esta consejera familiar empezó a utilizar el **término "olla"** para que los miembros de las familias con las que trabajaba expresaran como se sentían, "*cómo tenían su olla*", si contenía sentimientos de valor o de vergüenza, etc. También podían expresar si su olla estaba "**llena**" capaces de todo, llenos de energía o "**vacía**" poco importantes, cansados, aburridos.

Partiendo de esta simple comparación, la autora expresa que determinadas personas pasan la mayor parte de su tiempo con **su olla vacía o en estado bajo** ya que sienten que valen poco, esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas y como se anticipan a lo peor lo atraen y generalmente les llega. Su característica principal es la desconfianza que facilita que los demás desconfíen en ellos/as. Suelen estar solos/as y aislados/as de los demás se vuelven apáticos/as hacia sí mismos/as y hacia los/as que le rodean.

Son personas a los/as que les cuesta desafiar sus propios temores (miedos hacia ciertas situaciones futuras que tan pronto como son desafiados pueden desaparecer). El temor es una consecuencia natural de esta desconfianza y aislamiento, les limita y ciega en búsqueda de soluciones para sus problemas. Además este temor, les dificulta ver, oír con claridad, por ello, tienen más posibilidad de pisotear y despreciar a los otros.

Cuando estas personas sufren derrotas se sienten desesperadas ¿cómo puede alguien tan inútil enfrentarse a problemas así?, no es difícil que estas personas recurran a las drogas, al suicidio o al asesinato. Virginia Satin esta convencida de que gran parte del sufrimiento, de los problemas y de los desastres de la vida - hasta las guerras - son el resultado de la olla baja de alguien que no puede expresar su estado de animo de una manera abierta.

¿Qué opinas a este respecto?

En cambio, existen otras personas que aunque sienten en algunos momentos que tienen su olla vacía saben como rellenarla. Son personas que tienen su **olla llena casi todo el tiempo**, se perciben como personas vitales que toman los sentimientos pasajeros de su olla por lo que son, una crisis momentánea, una molestia pasajera.

¿Recuerdas alguna ocasión en que te sentías muy animado? Tal vez aprobaste un examen o conseguiste una cita maravillosa? Trata de revivir ese momento. Así es como se siente uno/a cuando tiene la olla llena.

¿Recuerdas algún momento que cometiste un error, suspendiste un examen, o te sentiste engañado o incapaz para enfrentarte a una situación? Revive esa situación, así se siente una persona cuando tiene la olla baja.

¿Cómo tienes tu olla en estos momentos?

En términos generales tu olla suele estar.....

Instrumentos de Cambio

Virginia Satin define la autoestima **como el valor individual que cada persona tiene de si mismo (su olla).**

Haciendo un breve resumen de las aportaciones de esta autora podemos ver:

Persona de olla alta:

Integridad, honestidad, responsabilidad, compasión, amor fluye fácilmente

- Siente que es importante
- Que el mundo es un lugar mejor porque el esta ahí
- Tiene fe en su propia competencia
- Sabe pedir ayuda a los demás porque tiene fe en sus propias decisiones y en que el mismo significa su mejor recurso
- Como aprecia su propio valor respeta también el de los demás
- Irradia confianza y esperanza
- No tiene reglas para sus sentimientos
- Se acepta totalmente como ser humano
- Son personas vitales
- Cuando tienen problemas los toman como algo pasajero, son crisis momentáneas, solo molestias

Persona de olla baja:

- Piensa que vale poco
- Espera ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas por los demás y como se anticipa a los peor, lo atrae y generalmente le llega
- Se oculta tras un muro de desconfianza y se hunde en un terrible estado de aislamiento y soledad, aislado de los demás se vuelve apático, indiferente hacia si mismo y con las personas que le rodean
- Le resulta difícil ver, oír y pensar con claridad y por ello tiene tendencia a pisotear y despreciar a otros
- Como consecuencia de la desconfianza siente temor que le limita y le ciega a buscar soluciones a sus problemas

Finalmente recogemos el siguiente texto para darte pistas con respecto a este tema:

LEMAS DE LA AUTOESTIMA¹

- Los niños aprenden lo que viven. Si un niño vive criticado, aprende a criticar. Si vive con hostilidad aprende a pelear. Si vive avergonzado, aprende a sentirse culpable(..) Si vive con estímulos, aprende a confiar(...) Si vive con equidad, aprende a ser justo (...) (Sociedad Filium)
- Se amigo de ti mismo. Piensa en positivo: cosas que he hecho bien hoy. No te des por vencido,“
- La autoestima positiva es el requisito fundamental para una vida plena (N. Branden.)

En conclusión: La autoestima se puede trabajar en grupo, en grupo reducido o de manera individual y está en la base de nuestras competencias diarias y futuras. Incidir en este aspecto es incidir de manera global en el desarrollo integral de cualquier persona.

¹ Recogido del artículo Abaladejo J.J. *Conócete a ti mismo*. Cuadernos de pedagogía nº 251

Instrumentos de Cambio

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Muchas veces cuando nos estamos comunicando con otras personas, existen una serie de situaciones ante las cuales no nos sentimos cómodos con respecto hacia donde se dirige la conversación o la situación que estamos viviendo: nos pueden estar pidiendo algo que nos parece abusivo, pensamos que nos están engañando, tomando el pelo, etc. Lo común en estas situaciones es no estar conformes ante el cariz que están tomando las cosas.

Para ponerte un claro ejemplo:

“En cierta ocasión, una alumna me contaba como su compañera de trabajo le provocaba a hablar y a hablar y al cabo de una hora, le decía - bueno, se acabo que tenemos muchas cosas que hacer - la compañera provocaba la situación, después lo cortaba generando que mi alumna se sintiera culpable de la situación a la que ella simplemente no se había opuesto. Todas las tardes mi alumna salía de la oficina con un sentimiento de confusión ¿Que debo hacer?. Me preguntaba. Porque se encontraba harta de estar en esa situación pero no quería ofender a su compañera y dificultar las relaciones en su trabajo.”²

En este caso, la persona en cuestión percibía dos alternativas:

1. *Callarse y aguantar la situación*
2. *Decirle a la compañera en tono imperativo “Mira ya me tienes harta, ya que tenemos tanto trabajo, no te vuelvas a enrollar de la forma en que lo haces, para luego hacerme sentir culpable”.*

Si se elige **la primera opción** diremos que esta joven estará adoptando un estilo de comunicación inhibido o pasivo. La situación no cambiará nunca y ella se sentirá fatal.

Si se elige **la segunda opción** diremos que estará adoptando un estilo de comunicación agresivo o autoritario. La situación se cortará pero puede traer consecuencias nocivas para la relación entre estas dos personas.

Casi todas las personas reaccionamos con alguno de estos comportamientos en distintas ocasiones. Nadie es tan bueno que siempre calla ni tan malo que siempre chilla, solo que cuando nos callamos demasiado ante muchas situaciones que percibimos como injustas en nuestra vida diaria, a veces estallamos rompiendo tajantemente la situación.

Citando ejemplos claros:

1. Un hombre o mujer pueden estar aguantando una situación de pareja insostenible y un buen día, dar dos gritos y salir de la casa con las maletas.
2. Dos amigas pueden arruinar una amistad porque ambas se han sentido dolidas en distintas situaciones, ninguna lo ha hablado y de repente la bomba estalla.

En la mayoría de las ocasiones se habla de soportar situaciones de injusticia, donde se percibe que el o los otros/as tienen la culpa de lo que está ocurriendo. Nosotros/as somos las víctimas y pensamos que algún día tendremos que poner los límites.

Lo que nunca pensamos es que esa situación no solo tiene un culpable ya que nosotros/as estamos provocando con nuestra pasividad que esa situación se perpetúe hasta que finalmente se corta con el estallido y la reacción agresiva o la manifestación violenta expresiva.

Los dos estilos de comunicación de los que hemos hablado son dos estilos de afrontamiento que hemos aprendido en nuestra familia, con nuestros amigos/as, etc. Y que no son fáciles de cambiar.

Con el estilo **inhibido** o no asertivo tenderemos a no decir nada sobre el comportamiento que nos molesta evitando actuar por miedo a lo que nos pueda pasar o abordando la situación de manera poco directa con un estilo que denota temor, inseguridad, parece que somos culpables de algo cuando estamos pensando lo contrario (síntomas de olla baja).

Con el estilo **agresivo** o intimidador demandamos un cambio inmediato en la conducta de nuestro interlocutor, usando intimidación, sarcasmo o apelando a la violencia expresiva (síntomas de olla baja).

²Experiencia de la autora

Instrumentos de Cambio

Los dos estilos son dos caras de una misma moneda, es decir, personas inhibidas a veces reaccionan de manera agresiva. O una persona se puede comportar muy inhibida en el trabajo pero al llegar a casa se vuelve agresiva.

En ambos casos la situación les desborda y se perciben sin control sobre la misma. No son pues estilos eficaces para conseguir sus objetivos ya que en el caso inhibido la situación se continua y en el caso agresivo la situación se corta pero no cambia.

La propuesta que diferentes autores nos dan para trabajar un estilo de comunicación adecuado es lo que denominamos: **asertividad**:

La **asertividad** es el arte de expresar de un modo directo y honesto lo que piensas, deseas o sientes a otra persona pero mostrando respeto por ésta.

Se orienta por objetivos y aunque estos no se consigan al 100%, al menos mediante esta técnicas da la posibilidad de que expresemos nuestras opiniones y sentimientos

Para ser asertivo/a es muy importante aprender a construir mensajes asertivos, a continuación te mostramos los pasos que tienes que dar en orden a conseguirlo:



- Para ser asertiva/o:**
- Utiliza la escucha activa (retroalimenta)
 - Empatiza (adapta tu mensaje)
 - Resume lo dicho
 - Haz preguntas
 - Construye mensajes yo (me siento mal, me molesta), no utilices recriminaciones de tipo "eres un vago", esta conducta provoca que continúe la misma situación
 - Se recompensante
 - Da información útil
 - Ayuda a pensar
 - Elige el lugar y el momento adecuado
 - Prepara la situación

La **comunicación verbal y no verbal** nos indicará si una persona es más o menos asertiva, compara la diferencia de comportamientos a través de los siguientes cuadros:³

³ Los siguientes cuadros han sido recogidos de Costa Cabanillas M.A. y López Méndez E. (1991) Manual para el Educador Social. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. (106-107) Análisis y Diseños operativos en Salud. S.A. (ADOS). Encargado por Centro de Estudios del Menor. Dirección General de Protección Jurídica del Menor. Ministerio de Asuntos Sociales. Centro de Publicaciones.

Instrumentos de Cambio

Comportamiento asertivo:

1. Comportamiento verbal firme y directo

"Deseo", "Opino que", "Me estoy sintiendo"

2. Comportamiento no verbal:

- Expresión franca y abierta del cuerpo
- Postura relajada
- Ausencia de tensión muscular
- Movimientos fáciles y pausados
- Cabeza alta y contacto visual
- Movimiento del cuerpo y cabeza orientado hacia el otro
- Tono de voz firme
- Espacio interpersonal adecuado

3. Otras características:

- Protege sus derechos y respeta los de los demás
 - Logra sus objetivos sin ofender a los demás
 - Se siente satisfecha consigo misma/o
 - Tiene confianza en sí misma/o
 - Elige por sí misma/o
 - Permite a las otras personas saber que se les comprende y que sepan como nos sentimos
- Establece su posición o lo que quiere con claridad
- Ofrece una explicación cuando es posible

Estilo Inhibido no asertivo:

1. Comportamiento verbal

- Vacilante
- "Quizás", "supongo que"
- "Ejem...bueno, quizás...tal vez..."
- "No, si yo...quizás...Bueno...en realidad no es importante", no...no te molestes..."
- Con parásitos verbales. "ejem,yo..."

2. Comportamiento no verbal:

- Postura cerrada y hundida de cuerpo
- Movimientos forzados, rígidos e inquietos. Se retuerce las manos
- Posición de cabeza a menudo hacia abajo
- Ausencia de contacto visual. Miradas bajas
- Voz Baja. Tono de voz vacilante
- Movimiento del cuerpo tendente a alejarse de los otros
- Puede evitar totalmente la situación

3. Otras características:

- Deja violar sus derechos
- Baja autoestima
- Pierde oportunidades. Deja los demás elegir por él
- Se siente sin control
- No suele lograr sus objetivos

Instrumentos de Cambio

Estilo agresivo no asertivo:**1. Comportamiento verbal**

- Impositivo:
"tienes que...", "no te tolero", "no te consiento".
"Ejem...bueno, quizás...tal vez..."
Interrumpe a los demás
Da órdenes

2. Comportamiento no verbal:

- Postura erecta del cuerpo y hombros hacia atrás
- Movimientos y gestos amenazantes
- Posición de cabeza hacia atrás
- Mirada fija
- Voz alta. Habla fluida y rápida
- Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del interlocutor
- Puede evitar totalmente la situación

3. Otras características:

- Viola los derechos
- Baja autoestima
- Pierde oportunidades. Se mete en otras elecciones
- Se siente sin control
- Puede lograr algunos objetivos, pero dañando las relaciones (humilla) por lo que no logra otros objetivos

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**EL DEBATE Y EL DIÁLOGO**

El conflicto es motor vital en nuestra vida cotidiana para la satisfacción de necesidades personales, por lo tanto es problemática, es búsqueda de soluciones y generadora de tensión.

En nuestra cultura, **el conflicto** siempre ha sido entendido como **algo negativo** y como algo que hay que evitar, hemos confundido su significado conceptual con los mecanismos que nos han servido para su resolución aunque estos como ya hemos analizado no han sido los más convenientes.

En su significado más concreto el conflicto implica de **manera individual** una toma de decisiones o de **manera interpersonal** o grupal un choque de creencias o valores, direcciones o intereses opuestos o incluso el deseo de la misma meta o fin entre diferentes partes.

En muchos casos el fracaso en la resolución del conflicto se debe al método elegido para su resolución y no a la dificultad del conflicto. A veces tenemos que buscar métodos o soluciones creativas para resolver un problema.

Un paso muy importante es describir el conflicto entre todas las partes implicadas y después buscar soluciones que nos gusten a todos/as.

A veces, las personas para llegar a la solución tienen fuertes discusiones. Parece que no se llega a nada, que nos atascamos y mareamos la perdiz. En este caso, es importante parar el desacuerdo e intentar comprender como percibe cada una de las partes el problema, se intenta analizar lo que tiene cada postura de verdad y el grado de acuerdo que nos produce cada una. Al principio, esto parece difícil ya que se está en desacuerdo con lo que piensa el otro/a. Pero después las cosas cambian ya que hacer un análisis de cada postura nos ayuda a enriquecernos.

Instrumentos de Cambio

Rafael Grasa ⁴ manifiesta que hacer esto es sustituir el **diálogo por el debate**.

"El debate intenta dar lo mejor de cada uno para defender lo correcto de la opinión y el carácter erróneo del antagonista, busca deslumbrar y dejan sin respuesta antes de convencer, fomenta la oposición y a menudo el refuerzo de la propia postura y por consiguiente, el empacimientto en la actitud inicial.

El diálogo, por el contrario, busca los puntos de acuerdo, la mejora del pensamiento propio gracias a las aportaciones de los demás, estimula la amplitud de miras y la capacidad de autocritica y la autocorrección de la postura inicial, se basa, en la cooperación y no en la confrontación. Hay que ejercitar desde la imaginación formas de coger lo mejor de nuestra postura con lo mejor de la otra.

El paso de un esquema de debate a un esquema de diálogo es relativamente sencillo:

Esquema 1: **debate**

- Presentación de las posiciones
- Refutación de la posición de otro
- Nuevo intercambio entre los antagonistas, tal vez con preguntas recíprocas
- Resumen por parte de unos y otros

Esquema 2: **diálogo**

- Presentación de posiciones
- Formulación de preguntas por parte de unos y otros. Tras ello se intenta exponer la postura del otro con la mayor precisión posible
- Cada persona o grupo presenta una lista de acuerdos entre ambas posiciones
- Presentación por unos y otros de las cuestiones pendientes que ambos pueden explorar para resolver algunas dificultades"

LA REGULACIÓN DEL CONFLICTO DE RAFAEL GRASA⁵

Rafael Grasa parte de que la perspectiva no violenta incluye diferentes maneras de actuar ante un conflicto que van más allá de la acción y la pasividad.

"Por lo que respecta a la regulación y/o resolución de conflictos, si bien hay coincidencia en que la intervención debe pasar por varias fases, existen numerosas discrepancias. Desde una perspectiva no violenta conviene diferenciar las diferentes formas de actuación posibles en un conflicto, que va más allá de la habitual y simplista dicotomía entre acción violenta y no violenta. (Gene Sharp)

Las Fases del proceso de intervención en un conflicto

Un proceso de resolución de conflicto inspirado en la No-violencia, puede pasar por cuatro etapas bien diferenciadas:

1. Estadio de investigación

No podemos intervenir si no conocemos las circunstancias del conflicto. En función del tipo de conflicto, variarán las preguntas a responder pero de forma genérica se parecerán a las siguientes: ¿quiénes son los actores del conflicto? ¿quienes los dominadores, dominados y las hipotéticas terceras partes?, ¿de qué recursos (poder,...) dispone cada actor?, ¿el conflicto se centra en la escasez de recursos, en diferencias de percepción, valores,...?, ¿qué afirma y pide cada parte?, ¿cuáles son las condiciones mínimas para un acuerdo?, ¿cuál es el nivel de conciencia de las partes?...

⁴ Grasa R. y Ibañez V. Aprendiendo a imaginar. Cuadernos de Pedagogía nº 155

⁵Grasa R. Viejos conflicto, nuevas actitudes. (58-59). Cuadernos de Pedagogía 150

Instrumentos de Cambio

MAPA DE INFLUENCIAS

	DEMANDA Decisión deseada por nosotros	OFERTA Consecuencias de tomar la decisión	AMENAZA Consecuencias de no tomar la decisión
¿QUIÉN?	¿Quién toma la decisión?	¿A quién beneficia que se tome la decisión?	¿A quién se perjudica sin no se toma la decisión?
¿QUÉ?	¿Cuál es la decisión exacta que se desea?	Si se toma la decisión, ¿qué beneficioso pueden esperarse? ¿qué costes?	Si no se toma la decisión, ¿qué riesgos existen? ¿qué beneficios potenciales?
¿CUÁNDO?	¿En qué momento debe tomarse la decisión?	¿Cuándo, de producirse alguna vez, se darán los beneficios derivados de tomar la decisión?	¿Con qué rapidez se dejarán sentir las consecuencias de no tomar la decisión?
¿POR QUÉ?	¿Qué hace a la decisión correcta, apropiada y legítima?	¿Qué hace a estas consecuencias lícitas y justas?	¿Qué hace a estas consecuencias lícitas y justas?

Cada rasgo de un problemas en que hay que aquilatar influencias puede situarse en algún lugar del mapa esquemático. La naturaleza de un problema determinado puede descubrirse mediante la valoración de cómo respondería el presunto adversario a las anteriores preguntas.

2. Estado de conciliación

Se intenta predisponer a las partes para que lleguen a algún acuerdo acerca de la resolución del conflicto. Existen diversos ámbitos del conflicto.

- Evitar los errores de percepción y las actividades emocionales de los diversos actores.
- Evitar la alineación mutua.
- Incrementar la conciencia de la parte sometida de la necesidad de actuar para acabar con la injusticia.
- Resolver el hipotético desequilibrio de poder entre las partes.

Si bien algunos autores, en particular Curle, consideran que la fase de conciliación estricta acabaría tras mejorar los problemas de comunicación, percepción y emotividad, otros (apelando a menudo a la práctica de Gandhi) consideran fundamental la totalidad de la actuación preliminar que acabo de enumerar.

Para estos últimos, la educación y la confrontación serían esenciales para intentar elevar el nivel de conciencia de las partes y el poder de los dominados. La "educación" así entendida se parece a la "concientización" de Freire: acabar con el fatalismo o apatía de los oprimidos, con la aceptación del papel que tal vez les hayan asignado los dominantes; permitir que los dominantes se percaten de las consecuencias de sus acciones o privilegios. La confrontación entra en juego cuando el conflicto pasa a ser abierto y hay que conferir poder o autoridad a una de las partes al existir un desequilibrio claro. De no darse alguna paridad, lo más probable es que quienes gozan de superioridad impongan alguna "solución" que no resuelva el problema, sino que lo encubra hasta que el conflicto vuelva a manifestarse. La no cooperación y la intervención noviolenta son procedimientos para lograr poder.

3. El estadio de negociación

Aquí, nuevamente, existen diversos métodos. Fisher y Ury, por poner un ejemplo sin ánimo de considerarlo modélico, sugieren un método basado en cuatro principios:

- Separar las personas del problema;
- Centrarse en los intereses y no en las posiciones;
- Inventar oposiciones en que se produzcan beneficios para ambas partes;
- Insistir en criterio objetivos.

Instrumentos de Cambio

El propio Fisher sugirió en otra publicación una matriz para establecer un “mapa” del conflicto en que se examinen las demandas en términos de lo que se ofrece o de las amenazas que implica así como de sus consecuencias.

La parte implicada ha de responder quién toma las decisiones, qué decisión se desea, cuándo ha de realizarse la decisión y si ésta sería correcta, justa y apropiada.

4. Desarrollo

Se trata de establecer las condiciones bajo las cuales todos los implicados pueden realizar su potencialidad total tras un hipotético acuerdo verbal posterior a la negociación. La insistencia de Curle en esta fase se basa, obviamente, en la consideración dinámica del conflicto y de su resolución.

Habida cuenta de que resulta difícil habérselas con determinados problemas sociales sin manejar con cierta competencia algunas destrezas básicas, algo particularmente claro en el caso de los conflictos interpersonales, inter e intragrupal, al aprendizaje de esas destrezas debería incorporarse a la tarea educativa. Por otro lado, en el marco escolar abundan las situaciones conflictivas en que practicarlas.

Adaptando el método que este autor propone en su artículo, el trabajo sobre el conflicto en los grupos de nuestra local puede abordarse a un doble nivel:

- Familiarización con los procedimientos de estudio y análisis de los conflictos surgidos de las ciencias sociales;
- Aprendizaje práctico de las técnicas de resolución y/o regulación de situaciones conflictivas.

UNA PROPUESTA PARA ENSEÑAR A RESOLVER CONFLICTOS ⁶

PAUTAS PARA ENSEÑAR A RESOLVER CONFLICTOS SOCIALES

1. Mejorar el procesamiento de la información en las decisiones conflictivas.
 - Definir adecuadamente el conflicto identificando todos sus componentes e integrando toda la información necesaria para resolverlo.
 - Establecer cuáles son los objetivos y ordenarlos según su importancia
 - Diseñar las posibles soluciones al conflicto y valorar cada una de ellas.
 - Elegir la solución que se considere mejor y elaborar un plan para aplicarla
 - Llevar a la práctica la solución elegida.
 - Valorar los resultados obtenidos y, si no son los deseados, volver a poner en práctica todo el procedimiento para mejorarlos.

2. Enseñar a detectar y modificar distorsiones y sesgos cognitivos:
 - Sensibilizar de la importancia que tiene lo que pensamos y sentimos y lo que hacemos para conseguir lo que queremos.
 - Ayudar a detectar los pensamientos distorsionados: absolutismo, pensamiento dicotómico, sobregeneralización, fatalismo, confusión de las emociones con la realidad, sesgos de interpretación.
 - Enseñar pensamientos alternativos.

3. Estimular la empatía y la adopción de perspectivas a través de:
 - Actividades que impliquen la representación de una misma situación cambiando la perspectiva al ponerse en el lugar de las personas implicadas, adoptar la perspectiva de un observador imparcial, considerar el punto de vista de la comunidad, establecer una jerarquía de prioridades entre los derechos en conflicto-
 - La dramatización de los conflictos antagónicos
 - La representación del propio papel (para anticipar el futuro, para eliminar distorsiones, etc.)

⁶ Extracto de Díaz Aguado M.J.(1996) Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes. Fundamentación Psicopedagógica. Volumen I (pag.131). Ministerio de Asuntos Sociales. INJUVE

Instrumentos de Cambio

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

El estilo asertivo, la resolución de conflictos y la adquisición de una buena autoestima pasan en muchas ocasiones por la enseñanza de una serie de habilidades en una serie de adolescentes y jóvenes que tienen cierta dificultad para enfrentarse a distintas. El apoyo educativo puede consistir en diagnosticar cuáles son las habilidades que requiere la persona y realizar un reforzamiento de las mismas en pequeño grupo o de manera individual.

Recuerda que si el comportamiento de la persona en cuestión rebasa nuestros límites y nuestros conocimientos, debemos acudir a los/as profesionales adecuados. Pero si ves que son pequeñas habilidades en la que puedes incidir como educador puedes llevar a cabo un pequeño taller de este tipo.

1. Enseñando a presentarnos y conocer a otros/as

Conocer a una persona puede representar una situación embarazosa para muchos y muchas adolescentes y jóvenes, algunas veces por estos motivos nos quedamos sin conocer a gente interesante o que nos puede enriquecer.

Esto puede ayudar aquellos/as adolescentes o jóvenes que tienen dificultades.

- Escoger la ocasión y el lugar adecuado
- Saludar a la otra persona y dale tu nombre
- Preguntar el nombre a la otra persona
- Decir o preguntar algo que te ayude a empezar la conversación

2. Enseñando a iniciar y mantener una conversación

Iniciar una conversación puede ser una auténtica pesadilla para aquellos/as jóvenes que se sienten inseguros/as ante personas que desconocen, conocen poco.; algunas de las cosas que suelen hacer estos jóvenes son:

- *Cambiarse de acera*
- *Hablar poco en gran y pequeño grupo*
- *Asistir a las actividades dirigidas pero encerrarse en su habitación en los momentos libres o irse solos/as.*

Si tienes adolescentes o jóvenes con estas características procura trabajar con ellos/as: **El momento de conocer a otras personas**

- Enseñar a saludar a la otra persona
- Enseñar a mantener una pequeña conversación impersonal (tiempo, características del sitio del encuentro)
- Enseñar a valorar si la otra persona les escucha

Para desarrollar este cometido te puede servir que ejerciten lo que se llama **pequeñas conversaciones**, se utilizan como precalentamiento para mantener otras más serias o más íntimas, les dan un respiro, les relaja, y permite que se den cuenta de la actitud que tiene la otra persona ante ellos/as (si se siente relajada, está de mal humor....).

En este sentido, coleccionar historias sobre el tiempo o sobre cosas impersonales (noticias o hechos que han sucedido en esa semana...) les puede facilitar iniciar una pequeña conversación.

Las pequeñas conversaciones se apoyan **en frases de bajo riesgo**, esto significa que ni ellos/as ni las otras personas dejan cosas personales en ese diálogo.

Es importante diferenciar estas frases de sus contrarias: **las frases de alto riesgo**, ya que a veces, las personas inseguras cometen el error de ser demasiado serias o de hacer preguntas muy personales inmediatamente, ya que desean agradar y ante todo desviar la atención sobre sí mismas.

Instrumentos de Cambio

Ahora que ya les han enseñado a iniciar una conversación, vamos a ver cómo puedes enseñarles a que sean capaces de **mantenerla**.

Puedes enseñarles las siguientes pautas:

- Aprender a decir lo que quieren decir
- Aprender a preguntar a la otra persona lo que piensa
- Aprender a escuchar lo que el otro/a dice
- Aprender a decir lo que piensan
- Aprender a Hacer comentarios finales

3. Enseñando a introducirse en un grupo nuevo

A algunos/as jóvenes les cuesta mucho introducirse en un grupo nuevo. En algunos casos, el no decir nada sobre nosotros/as, puede provocar que los demás nos juzguen excesivamente por la apariencia. En otros casos, no utilizar las maneras más adecuadas puede desencadenar un rechazo grupal.

A la hora de entrar en un grupo o participar de una actividad nueva lo primero que tenemos que hacer es presentarnos, es importante que enseñes a las personas que tienen serias dificultades a este respecto a:

- Escoger la ocasión idónea para presentarse bien en gran grupo o en pequeños grupos. Tener en cuenta de que si lo hacen en gran grupo, los demás deben poder escucharle
- Procurar mantener pequeñas conversaciones con todos los miembros
- No intentar ser demasiado protagonista el primer día

4. Enseñando a presentar a los demás

- Decir el nombre de la primera persona y luego a ésta le dices el de la segunda
- Decir o hacer algo que facilite el acercamiento que tienen las dos personas: algo que tengan en común, algo gracioso para distender el ambiente, etc

5. Enseñando a Escuchar

Para desarrollar esta habilidad es muy importante el desarrollo de lo que llamamos la **Escucha Activa**. Escuchar desde esta perspectiva no es sólo estar al lado del otro oyéndole, implica estar receptivo y atento a los mensajes de nuestro interlocutor. Por medio de esta habilidad damos información de lo que nos está llegando de la otra persona y le estimulamos para que siga comunicándose.

Ayudar a desarrollar esta habilidad puede lograr que los interlocutores de los/as chavales/a se sientan aceptados/as y comprendidos/as.

Algunas de las pautas que puedes seguir para desarrollar esta habilidad pueden ser:

- Mirar a la persona que está hablando: establecer contacto ocular. Lo único que existe es su interlocutor/a
- Pensar en lo que le están diciendo y retroalimentar: que la otra persona sienta que está ahí; la comunicación verbal y no verbal es la mejor ayuda para retroalimentar con gestos, sonrisas, o los incentivos verbales de "lo entiendo"...
- Empatizar con el otro/a: ser capaz de ponerse en su lugar
- Esperar a que le llegue su turno: no impacientarse por expresar la opinión, no contar corriendo un problema por el que se ha pasado
- No contraargumentar. Si la otra persona le cuenta un sentimiento, no expresar que el o ella han pasado por lo mismo
- Evitar el "síndrome del experto": Antes de que acabe, el o ella ya tienen respuestas
- Decir lo que quieren decir: primero haciendo un pequeño resumen de lo que le han dicho, para ver si ha entendido todo y después expresa su opinión

Instrumentos de Cambio

6. Enseñando a Formular Preguntas

Hacer preguntas es una habilidad que se utiliza para encontrar información. El saber hacer buenas preguntas puede ayudar a provocar dudas y reflexiones.

Las buenas preguntas son cortas y directas. Se formula una pregunta y se espera una respuesta

Algunas pistas para enseñar a formular buenas preguntas, son:

- Enseñar a Decidir lo que quieren saber: algo que no han entendido, que no han escuchado bien o que les resulta complicado o confuso
- Enseñar a valorar a quién se lo deben preguntar: pensar quién tiene más información sobre el tema, valorar la posibilidad de preguntar a varias personas
- Enseñar a pensar diferentes maneras de formular la pregunta y elegir una de ellas: enseñar a pensar cómo se van a expresar, cómo van a llamar la atención de la persona, preguntar sin ofender al otro/a
- Elegir el lugar y la ocasión más adecuado para formular la pregunta: esperar que haya un descanso, buscar la intimidad si es una pregunta personal, aprovechar una pausa si estás en gran grupo

Formular la pregunta

7. Enseñando a que pidan lo que quieren y a que pidan ayuda

A la hora de trabajar esta habilidad comienza diciendo que existen buenas y malas maneras de pedir lo que quieren.

A gritos: "Tráeme la cartulina"

Una buena manera de pedir lo que quieres es ir directamente al grano sin agresividad, sin gritos y con un tono agradable.

"¿Podrías traerme una cartulina?, por favor"

Esto es aprender a ser honesto y asertivo.

Tenemos que enseñar a pedir las cosas de forma asertiva:

- "Me gustaría conocerte mejor"*
- "Por favor, me puedes contestar una duda"*
- "Me estoy sintiendo mal, me puedes acompañar"*

Para pedir ayuda:

La solución de un problema cualquiera requiere ampliar la información de la que dispones en un momento dado, en este contexto muchas veces necesitas la ayuda de otros/as para solucionarlo. Haz lo siguiente:

- Enseñar a analizar el problema que tienen
- Enseñar a decidir si quieren pedir ayuda
- Enseñar a valorar a las distintas personas que pueden ayudarte y a elegir a una

8. Enseñando a Decir "No"

Enseñar a decir "no" es como hacerse un gran regalo; les da: Tiempo, intimidad, autorrespeto,...

Cuando trabajamos este tema es importante que sepan:

Que tienen derecho a decir que no cuando alguien les pida que hagan algo ilegal, deshonesto, que vaya en contra de tus creencias, que les moleste. En estas ocasiones debes aprender a mostrarse firmes.

Instrumentos de Cambio

Que es estupendo aprender a decir No; cuando:

- Quieres estar sólo
- No quieres compartir tus cosas
- No quieres irte de copas
- Estás ocupado
- No te apetece

Excepto:

- Si es tu responsabilidad
- Si es algo que acordaste hacer, que te comprometiste a hacer

Sería bueno que también practicasen:

- El preguntar a otras personas cómo se sienten cuando les dicen "No"
- El ayudar a otras personas a decir "No" de forma asertiva
- A tener cuidado de no herir a la otra persona al decirlo

9. Enseñando a Hacer Críticas

Es un método muy poderoso de comunicación, un/a joven que sabe hacer buenas críticas puede ayudar a otras personas a conocerse mejor. Para aprender a hacer una crítica útil para el cambio tenemos que aprender a centrarnos en mejorar el comportamiento del otros/a y no en pillarle en una falta.

La crítica bien hecha puede ayudar a mejorar relaciones; además, es una estrategia básica para solucionar problemas.

A la hora de Enseñarles a hacer una crítica:

- Enseñar a describir la situación o conducta que quieren cambiar
- Enseñar a expresar sus sentimientos con mensajes Yo
- Enseñar a elogiar y agradecer la aceptación de la crítica
- Enseñar estrategias para facilitar a la otra persona alternativas de cambio

Enseñarles que deben tener en cuenta que cambiar comportamientos, suscita cierta resistencia, puede que la persona niegue, rechace la crítica o la justifique, por ello deben aprender a hacer fácil a su interlocutor/a la aceptación de la crítica.

Cuando hagan una crítica recordar que ante todo tienen **dos objetivos**:

1. Cambiar una situación que les molesta, que perturba la convivencia o que daña los derechos de los demás
2. No deteriorar las relaciones con la persona que es objeto de crítica

10. Enseñando a formular quejas

- Enseñar a pensar objetivamente cuál es la queja o lo que motiva la misma
- Enseñar a valorar a quién le tienen que hacer la queja y, quién lo puede resolver
- Enseñar a hacer la queja con modos adecuados: amables, asertivos, en privado
- Enseñar a imaginar sugerencias para resolver el problema
- Ver la importancia de preguntar a la otra persona cómo se siente por lo que le han dicho (si estamos en un contexto conocido)

11. Enseñando a decir y recibir cumplidos

Algo que está íntimamente con el tema de la autoestima son los **cumplidos**. Debemos ser capaces de enseñar a los/as adolescentes y jóvenes a regalarse cualidades a ellos/as mismas y a regalárselo a los/as demás.

Instrumentos de Cambio

11. Enseñando a responder a situaciones de estrés y de agresión

1. Enseñándoles a Recibir Críticas

Empezar a trabajar este tema insistiendo que algunas críticas pueden ser constructivas, ya que nos pueden ayudar a conocer de nosotros/as mismos/as. que:

1. Puede molestar a otras personas
2. Les informan de algún comportamiento, que es el culpable de que no gustemos a los demás
3. Les informan de comportamientos que nos suelen meter en problemas

Es por esto que deben aprender a escuchar la crítica, y decidir por ellos/as si lo que les critican es algo que queremos cambiar.

Ante todo, cuando les critican deben recordar:

- **Evitar que la crítica te haga daño:** ponte una armadura, eso no va a significar que no la escuches.
- **Permanecer relajado:** Respira hondo, relájate e intenta imaginar que estás en un sitio muy seguro y que los demás no son ninguna amenaza para ti.
- **Decidir lo que tú creas conveniente:** No tienes que creerte cualquier cosa que se diga sobre ti, tú lo puedes aceptar o rechazar. Tienes que tener claro que la persona que mejor te conoce, eres tú mismo.

Si desean contestar a una crítica:

- Pueden mostrar acuerdo parcial o total
"Lo hago algunas veces"
"Lo hago siempre"
- Si no están de acuerdo; Decirlo y ante todo aprender a expresar sus sentimientos
- Si están de acuerdo aprender a dar alternativas de cambio.
"Sé que a veces llego tarde y eso te molesta; voy a intentar ser más puntual"

2. Enseñándoles a responder a una queja

- Enseñar a escuchar la queja
- Enseñar a que pregunten al otro/a que les explique todo lo que no entienden
- Enseñarles a expresar que han comprendido la queja
- Enseñarles a hacerse una opinión de la queja y aceptar el reproche, si es adecuado
- Enseñar a dar sugerencias de cambio

3. Enseñándoles a responder a una acusación

- Enseñar a pensar en acusaciones que les han hecho: aprender a valorar si es justa o no, si se han hecho de un modo dañino o constructivo
- Enseñar a pensar por qué te han acusado: quizás han violado sus derechos o propiedades
- Enseñar formas de responder a la acusación: negándola, explicando su comportamiento, corrigiendo la opinión de la otra persona, disculpándose, ofreciéndose para solucionar lo que te ha ocurrido
- Escoger la mejor manera y ponerla en práctica

4. Enseñándoles a enfrentarse con el enfado del otro

- Escucha a la persona que está enfadada, no le interrumpas y mantén la calma
- Intenta comprender lo que dice y siente la persona afectada, hazle preguntas para averiguar lo que no entiendes
- Decide si puedes hacer o decir algo que resuelva la situación
- Si eres capaz, afronta el enfado de la otra persona

Instrumentos de Cambio

5. Enseñándoles a responder a las bromas

- Enseñar a analizar si le están tomando el pelo
- Ver distintas formas de solucionarlo
- Elegir la manera menos violenta para solucionarlo

6. Enseñándoles a no entrar en peleas

- Enseñar a pararse a pensar porque se quieren pelear
- Invitarles a pensar en lo que quieran que suceda después de la pelea
- Enseñarles a valorar otras formas de conseguir lo que quieren, negociar, buscar ayuda, defender sus derechos asertivamente
- Enseñar a elegir la mejor manera de solucionar la situación y a ponerla en práctica

7. Preparándoles para una conversación difícil

Es importante que los jóvenes vean que la forma de abordar una situación puede influir en el resultado final. Hay que practicar diferentes maneras de abordar una conversación para que ellos/as vean cuál es la más eficaz.

- Invitarles a pensar en cómo se sentirán durante la conversación, pueden estar tensos/as, ansiosos/as, impaciente
- Invitarles a pensar en cómo se sentirá la otra persona, pueden sentirse aburridos/as, ansiosos/as o enfadados/as
- Incitarles a pensar en las distintas formas de decir lo que quieren
- Incitarles a reflexionar en lo que les puede suceder durante una conversación de este tipo
- Enseñarles a escoger la mejor manera en que puedas afrontarla y a ponerla en práctica

8. Preparándoles para hacer frente a la presión de grupo

- Incitarles a reflexionar sobre lo que el grupo quiere que hagas y por qué, escucha a los demás, intenta comprender por qué te lo piden
- Enseñarles a reflexionar sobre lo que desean: beneficiarse, resistir, negociar, postergarlo
- Enseñarles a expresar ante el grupo lo que quieren hacer