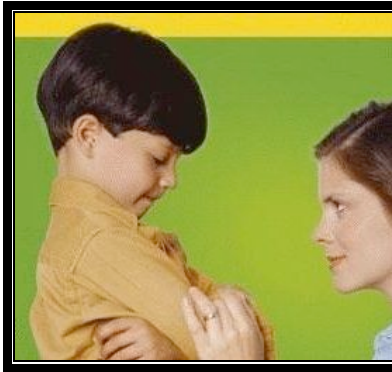


EdP / Escuela de Padres

Colegio Dominicos – Valencia / Época V / curso 08-09 / Dirige: Alfonso Esponera, O.P.



Tema 18 : Saber escuchar, saber pactar.

Quando el problema es de la otra persona, se puede caer en dos posturas extremistas: **a) nos desentendemos** o **b) pretendemos solucionarlo**. Ambas son improcedentes: si alguien presenta un problema, no se debe ignorarlo; quien lo ha de solucionar es él, tanto por el sufrimiento que le produce como por el placer de lograr solucionarlo.

Si quieres ayudarles, se deberán evitar las actitudes que implican una no aceptación. No son aspectos que se puedan improvisar. Por eso son tan importantes para una correcta relación interpersonal.

1. Posiciones NO-COSTRUCTIVAS

1.ADVERTIR, AMENAZAR ...	3. JUZGAR, CRITICAR, CULPAR, MOSTRAR DESACUERDO ...
<p>- Son mensajes represivos. Es una autoridad no de prestigio sino de poder. Hace al hijo temeroso, inseguro, no aceptado...</p> <p>("Deja de llorar o vas a llorar por algo") ("Si no terminas a tiempo te quedarás sin salir"). ("Da igual lo que pase; seguiré pensando y haciendo lo mismo").</p>	<p>- Los hijos se sienten malos, inferiores e indignos con estos mensajes. Deterioran su autoestima. - Las críticas negativas provocan reacciones negativas (falta de respeto, distancias, silencios, ocultación de hechos...).. Los hijos ocultan sus sentimientos y buscan ayuda en otra parte (el refugio entre iguales)</p> <p>("Has hecho muy mal...") ("¡Eres más tonto que pichote!") ("No estoy de acuerdo en que salgas con "fulanito" ni que fumes...")</p>
2.ORDENAR, DIRIGIR, MANDAR...	4. SERMONEAR, MORALIZAR, DECIR "deberías..."
<p>El hijo se siente no aceptado, sus sentimientos y problemas no cuentan para sus padres. Crea distancia, hiera.</p> <p>("Deja de quejarte y termina de una vez...") ("No me importa si tienes sed o no; siéntate y espera a que estemos todos sentados a la mesa.") ("Sal fuera del comedor...")</p>	<p>No se cree en la capacidad del chico o chica para sostener opiniones propias y ser crítico. Suelen producir sentimientos de culpa (se convencen de que son "malos"). El abuso de los "deberías" suelen atrincherar a los hijos en su postura (mecanismo de defensa)</p> <p>("Debes respetar a los mayores") ("¿Y tú qué sabes de esto? No digas tonterías"). ("Deberías" o "tendrías"...)</p>
5. ESCURRIR EL BULTO Y CAMBIAR DE TEMA	
<p>Los problemas que se dejan a un lado, no son problemas resueltos: reaparecerán. Los sarcasmos... hacen que vayan con el problema a otra parte. Son los iguales con los que los comparten.</p> <p>("Hablemos de esto otro...") ("Para mis padres el sexo es tabú")</p>	

2. Posiciones MÁS CONSTRUCTIVAS

Cuando un hombre, cuyo matrimonio funcionaba bastante mal, acudió al Maestro en busca de consejo, el Maestro le dijo:

-**"Tienes que aprender a escuchar a tu mujer."**

El hombre se tomó a pecho este consejo y regresó al cabo de un mes, para decirle al Maestro que había aprendido a escuchar cada una de las palabras que decía su mujer.

Y el Maestro, sonriendo, le dijo:

-**"Ahora vuelve a casa y escucha cada una de las palabras que ella no dice"**



FORMAS ALGO CONSTRUCTIVAS: ESCUCHA PASIVA...

Cuando una persona tiene un problema, acepta su situación. Ese es el factor esencial en el crecimiento y maduración personal.

Cada persona se acepta a sí misma como es, cuando es aceptada por los demás y en la medida en que es aceptada por los demás.

Por eso, cuando alguien tiene un problema, siga estos tres pasos:

1. Silencio o escucha pasiva

- Si usted calla, el otro o los otros hablarán.

El silencio alienta a los hijos a hablar, pero no satisface las necesidades de comunicación recíproca. El silencio "no interrumpe a los hijos", pero éstos no saben si usted pone atención, si ha entendido, si comparte su problema...

2. Respuestas de reconocimiento:

- Son "gruñidos psicologicos o empatía": ¡Uh-uh!, Ajá..

-Indican que usted escucha y pone atención; facilitan la comunicacibn, aunque débilmente.

3. Abre puertas o invitaciones a hablar

- Invitaciones a hablar, especialmente al principio y cuando alguien se atasca. ("Dime", "Ya veo", "Continúa..."). Abren la puerta, pero no la mantienen abierta. Si son muy frecuentes, parecen repetitivas.

RETAZOS

"Es que estoy harta..
Se creen que soy una
niña y me manejan, y...
¡Yo qué sé! ¡No me
dejan hacer nada"
(Silencio) (=escucha
pasiva).

"Bueno, chico,
cuéntame ¿por qué te
sientes así?" (=abre
puertas).



3. Posiciones MUY CONSTRUCTIVAS

Presupuestos para escuchar activamente

- Tenga plena confianza en la capacidad de la otra persona para resolver sus propios problemas.
- Acepte auténticamente los sentimientos de la otra persona.
- Tenga presente que los sentimientos son transitorios: pasan y desaparecen.
- Tenga voluntad de ayuda y dedique el tiempo suficiente. Mire a los ojos.
- Sea paciente (tenga presente la dificultad de expresar sentimientos).
- Acepte lo confidencial y privado de las comunicaciones.



Pautas para escuchar activamente

- Dispóngase psicológicamente a escuchar.
- Adopte una postura corporal adecuada.
- Tenga en cuenta no sólo las palabras, sino la forma en que se dicen (tono, ritmo y timbre) y su significado.
- Tenga en cuenta las claves no verbales: posturas, gestos, movimientos...
- Mantenga una retroalimentación activa mediante gestos de aceptación (movimiento de cabeza...) y expresiones faciales adecuadas (contacto visual, expresión facial de atención...).
- Empatice con la otra persona y trate de entender su punto de vista.
- Evite la manipulación, la respuesta mecánica del papagayo y la ausencia de empatía.

Forma constructiva: Escucha Activa

Escuchar bien lleva menos tiempo y es más eficaz que escuchar mal.

Escuchar bien es escuchar con comprensión y cuidado, haciéndose conscientes de lo que la otra persona dice e intenta comunicar.

Por eso, cuando alguien tiene un problema, practique la escucha activa.

Consecuencias de la escucha activa



- La escucha activa facilita las discusiones y vence las resistencias a aceptar cosas nuevas.

- Relaja a la otra persona y neutraliza respuestas emocionales de irritación u hostilidad.
 - Estimula a seguir comunicándose, pues la persona que se siente escuchada se siente aceptada.

- Ayuda a las personas dependientes y sumisas a independizarse y tener confianza en sí mismas.
 - Facilita la identificación y aceptación de sentimientos profundos, como la angustia y la soledad.


- Facilita la identificación de los problemas reales y profundos y el envío de mensajes más claros y precisos.
 - Da comienzo al proceso de resolución del problema, dejando la responsabilidad a cada uno.

- Pone a los hijos en disposición de escuchar a los demás. Padres-hijos... entran en una relación de mayor comprensión mutua, respeto e interés recíproco.
 - La escucha activa es una auténtica forma de amar.

4. SABER PACTAR

<p>Hay situaciones... en las que el problema pertenece a las dos personas implicadas, a cada una de distinta manera. Es entonces cuando hay que hablar de conflicto en el sentido más humano. La solución tradicional es la de la fuerza: quien tiene más poder e impone su solución, gana; el otro, pierde.</p>		<p style="color: #00008B;">Preguntaba una pareja de recién casados:</p> <p>-¿"Qué debemos hacer para que perdure nuestro amor?"</p> <p>Y esta fue la respuesta del Maestro:</p> <p style="color: #00008B;">-" Amad los dos juntos otras cosas".</p>
--	--	---

METODOS TRADICIONALES	otra posibilidad	
Dos métodos se alternan tradicionalmente en la resolución de los conflictos:	<p style="color: #00008B;">+ Método sin perdedor:</p> <p style="color: #00008B;">En él las dos personas implicadas buscan una solución que esté fuera de los dos. Ambas están dispuestas a ceder lo que puedan, intentando respetar los derechos de la otra persona, sin renunciar a los propios.</p>	
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>+ Método autoritario: El padre impone su solución. El hijo la aceptará, (pero esa aceptación será causa de malestar y origen de rencor).</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>+ Método permisivo: El padre se somete a la solución impuesta por el hijo. Ello creará insatisfacción, malestar y rencor en él.</p> </td> </tr> </table>		<p>+ Método autoritario: El padre impone su solución. El hijo la aceptará, (pero esa aceptación será causa de malestar y origen de rencor).</p>
<p>+ Método autoritario: El padre impone su solución. El hijo la aceptará, (pero esa aceptación será causa de malestar y origen de rencor).</p>	<p>+ Método permisivo: El padre se somete a la solución impuesta por el hijo. Ello creará insatisfacción, malestar y rencor en él.</p>	

Requisito previo	Siete pasos sucesivos
-Voluntad sincera de querer solucionarlo.	<p>Para solucionar un conflicto que afecta a dos o más personas a la vez, se han de seguir los siguientes pasos, en los que han de participar las personas implicadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir claramente el problema. (Hacerlo en términos de necesidades, no de soluciones). Usar para ello la escucha activa y los "mensajes yo". 2. Proponer soluciones alternativas. (Se puede hacer mediante una lluvia de ideas). 3. Seleccionar las soluciones presentadas. (Ir eliminando las que no satisfacen a ambos). 4. Tomar la solución adecuada. 5. Planificar la solución acordada. (determinar quién hará qué, dónde y cuándo). 6. Aplicar la solución. (que ambos han cedido algo, sin renunciar a lo esencial). 7. Revisar la solución tomada.
Tres reglas que se han de seguir:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. [Asertividad] Tratar a la otra persona con respeto 2. (Escucha activa) Escuchar a la otra persona. 3. ("Mensajes Yo") Expresar los propios puntos de vista, necesidades y sentimientos. 	
 <p style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px; font-weight: bold;">NO SIEMPRE SON LOS HIJOS DE LOS DEMÁS QUIENES SE EMBORRACHAN LOS FINES DE SEMANA</p> <p style="background-color: black; color: yellow; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: small;">HABLA CON TUS HIJOS.</p>	