



Consejo Superior
de la Judicatura
Sala Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

DESCONCENTRACIÓN SERVICIOS JUDICIALES CIUDAD BOLÍVAR

Prevención y Atención del Conflicto



PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA
DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS
JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR

Programa de Desconcentración
para los Servicios de Justicia

PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA **SALA ADMINISTRATIVA**

HERNANDO TORRES CORREDOR
Presidente

JOSÉ ALFREDO ESCOBAR ARAÚJO
Vicepresidente

JORGE ANTONIO CASTILLO RUGELES
FRANCISCO ESCOBAR HENRÍQUEZ
NESTOR RAÚL CORREA HENAO
RICARDO MONROY CHURCH
Magistrados

ESCUELA JUDICIAL
“RODRIGO LARA BONILLA”

GLADYS VIRGINIA GUEVARA PUENTES
Directora



*Consejo Superior
de la Judicatura*
Sala Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

MIGUEL COTE MENÉNDEZ

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA
DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS
JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR

Área Prevención y
Atención del Conflicto

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA
ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA”

MIGUEL COTE MENÉNDEZ, 2010
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, 2011

Derechos exclusivos de publicación y distribución de la obra

Calle 11 No 9ª -24 piso 4

www.ramajudicial.gov.co

ISBN: 978-958-8403-46-5

Primera edición: septiembre de 2010

Con un tiraje de 3000 ejemplares

Composición: Autorun Diseño y Comunicación

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	9
Objetivo General del Módulo	17
Objetivos Específicos del Módulo	17
 1. LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, UNA MIRADA DESDE EL MODELO SISTÉMICO	 19
Objetivo General del Módulo	19
Objetivos Específicos del Módulo	19
1.1. CONCEPTOS GENERALES	20
1.2. EL CONFLICTO COMO FACTOR DE DESARROLLO	27
1.3. TIPOS DE CONFLICTO.	29
1.4. MANEJO ADECUADO.	31
Actividades pedagógicas	37
Autoevaluación	37
 2. CONCEPTOS GENERALES DE LA MOTIVACIÓN PARA EL CAMBIO	 41
2.1. CONCEPTOS GENERALES.	42
2.2. LA MOTIVACION PARA EL CAMBIO.	43
2.3. ESTADIOS PARA EL CAMBIO	44
2.4. LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL.	48
2.5. PRINCIPIOS GENERALES	50
 3. LAS TAREAS A REALIZAR DURANTE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL	 57
3.1. CONCEPTOS GENERALES.	58
3.2. ESTADÍAR (DEFINIR EN QUÉ ETAPA DE LA RUEDA DEL CAMBIO SE ENCUENTRA EL CLIENTE).	58
3.3. REALIZAR PREGUNTAS ABIERTAS.	60
3.4. ESCUCHA REFLEXIVA	61
3.5. RESÚMENES DE LO MÁS CRUCIAL.	61
3.6. DESTACAR LOS ASPECTOS POSITIVOS	62
3.7. FAVORECER FRASES DE AUTO MOTIVACIÓN	63

4. LAS TRAMPAS MÁS FRECUENTES DE LAS INTERVENCIONES BREVES	67
4.1. LA TRAMPA DE LA PREGUNTA-RESPUESTA.	68
4.2. LA TRAMPA DE LA CONFRONTACIÓN-NEGACIÓN.	69
4.3. TRAMPA DEL EXPERTO.	70
4.4. LA TRAMPA DEL ETIQUETAJE.	70
4.5. LA TRAMPA DE LA FOCALIZACIÓN PREMATURA.	71
4.6. LA TRAMPA DE LA CULPABILIZACIÓN.	71
4.7. MANEJO DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO, COMO RECONOCERLA.	72
4.8. LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	74
5. LA ENTREVISTA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO FAMILIAR	77
5.1. CONCEPTOS GENERALES.	78
5.2. EL CICLO DE VIDA INDIVIDUAL Y FAMILIAR.	79
5.3. LA EVALUACIÓN DE LA FAMILIA Y SUS INTEGRANTES.	83
5.4. CASO INTEGRADO – INTEGRADOR	88
5.5. ANALISIS DEL CASO DESDE MODULO DE ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCION DE CONFLICTOS, LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL	88
ANEXO 1	89
Módulo “Estrategias para la prevención de conflictos, la entrevista motivacional”.	89

PRESENTACIÓN

El Módulo del Área Laboral y Seguridad Social forma parte del Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar del Plan de Formación de la Rama Judicial, aprobado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y construido por la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” de conformidad con su modelo educativo y enfoque curricular integrado e integrador y constituye el resultado del esfuerzo articulado entre Magistradas, Magistrados y Jueces, Juezas y la Red de Formadores y Formadoras Judiciales, los Comités Académicos y los Grupos Seccionales de Apoyo, bajo la coordinación del Magistrado Hernando Torres Corredor, con la autoría de la doctora **DIANA PATRICIA JIMÉNEZ AGUIRRE**, quien con su conocimiento y experiencia y con el apoyo permanente de la Escuela Judicial, se propuso responder a las necesidades de formación desde la perspectiva de una administración de justicia cada vez más justa, oportuna y cercana a todos los colombianos.

El Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar tiene como antecedente “la generación de condiciones sociales, culturales, políticas e institucionales para que las comunidades que viven en condiciones de marginación y exclusión tengan la posibilidad de realizar un ejercicio efectivo de sus derechos ante las instituciones públicas, y especialmente, antes los organismos de la administración de justicia”, objetivo retomado por el Convenio Interadministrativo No. 245 de 2008, suscrito entre Consorcio EUROsocial Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura y la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el desarrollo de acciones conjuntas de las instituciones llamadas a facilitar y garantizar soluciones a los problemas de las comunidades junto a la pedagogía popular en derechos.

El propósito de la desconcentración de los servicios de justicia es acercar a los pobladores de la localidad de Ciudad Bolívar, lo cual implica que los Jueces, Juezas, empleados y empleadas judiciales conozcan y comprendan las realidades, reconozcan las dinámicas sociales de la comunidad y sean garantes de los derechos de los y las ciudadanos que habitan en la Localidad. De la misma manera, se busca que éstos adquieran los elementos necesarios para realizar un ejercicio efectivo de sus derechos y desarrollen

un proceso de educación en derechos, bajo el propósito de allanar las condiciones de la prevención y atención de los conflictos de manera adecuada.

El módulo del Área Laboral y Seguridad Social que se presenta a continuación, responde a la modalidad de aprendizaje autodirigido orientado a la aplicación en la práctica judicial, con absoluto respeto por la independencia judicial, cuya construcción responde a los resultados obtenidos en los talleres de diagnóstico de necesidades que se realizaron en la Localidad de Ciudad Bolívar, con la finalidad de detectar los principales núcleos problemáticos, frente a los que se definieron los ejes temáticos de la propuesta educativa a cuyo alrededor se integraron los objetivos, temas y subtemas de los distintos microcurrículos. De la misma manera, los conversatorios organizados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, sirvieron para determinar los problemas jurídicos más relevantes y ahondar en su tratamiento en los módulos.

El texto entregado por la autora **DIANA PATRICIA JIMÉNEZ AGUIRRE** fue validado con los Funcionarios y Empleados de los Comités Académicos, quienes con sus observaciones enriquecieron este trabajo.

Se mantiene la concepción de la Escuela Judicial en el sentido de que todos los módulos, como expresión de la construcción colectiva, democrática y solidaria de conocimiento en la Rama Judicial, están sujetos a un permanente proceso de retroalimentación y actualización, especialmente ante el control que ejercen las Cortes.

Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”

La Escuela Judicial como Centro de Formación Judicial Inicial y Continua de la Rama Judicial responde al modelo pedagógico sistémico y holista de la educación, es decir, que el conocimiento se gesta y desarrolla como resultado de un proceso de interacción sistémica entre pares, todos los cuales participan de manera dinámica como formadores o discentes, en el contexto de innovación, investigación y proyección social de las sociedades del conocimiento, a partir de los siguientes criterios:

- Respeto por los Derechos Fundamentales.
- Respeto por la independencia de Jueces y Juezas.
- Un modelo basado en el respeto a la dignidad humana y la eliminación de todas las formas de discriminación
- Consideración de la diversidad y la multiculturalidad.
- Orientación hacia el ciudadano.
- Una dimensión personalizada de la educación.
- Énfasis en una metodología activa apoyada en el uso de las TICs en educación, con especial énfasis en las tecnologías de educación virtual B-learning.
- Mejoramiento de la práctica judicial
- Compromiso socializador.
- Dimensión creativa de la educación.
- Aproximación sistémica, integral e integrada a la formación.
- Aprendizaje basado en el estudio de problemas a través del método del caso y el análisis de la jurisprudencia.

La EJRLB desarrolla la gestión pedagógica con base en los tres ejes fundamentales alrededor de los cuales se fundamenta la sociedad el conocimiento: investigación académica aplicada, el Plan de Formación de la Rama Judicial y la proyección social de la formación.

1. ***Investigación Aplicada:*** Conjunto de actividades que posibilita la integración de todos los elementos que contribuyen al desarrollo, la introducción, la difusión y el uso del conocimiento.
2. ***Plan de Formación:*** Desarrollo de la capacidad y las condiciones para que los discentes construyan su propio modelo interpretativo de la realidad en búsqueda de lograr la transformación de su proyecto de vida y del contexto en el que interactúa. El aprendizaje se asume como el resultado de la interacción entre pares que con su experiencia

se convierten en insumos de los unos para con los otros y de esta manera enriquecen los elementos y juicios para la toma de decisiones.

3. ***Proyección Social de la Formación:*** Se trata de la extensión de los programas de formación que realiza la EJRLB a comunidades distintas a los servidores y servidoras de la Rama Judicial. Se concibe el rol que la Escuela Judicial tiene como integradora de conocimiento y su labor de proyectarlo no sólo dentro de la Rama Judicial sino también en todas las comunidades que tienen que ver con la formación en justicia bajo todas sus manifestaciones.

Igualmente, el modelo pedagógico se enmarca dentro de las políticas de calidad y eficiencia establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en el Plan Sectorial de Desarrollo, con el propósito de contribuir con la transformación cultural y el fortalecimiento de los fundamentos conceptuales, las habilidades y las competencias de los y las administradoras de justicia, quienes desarrollan procesos formativos sistemáticos y de largo aliento orientados a la cualificación de los mismos, dentro de criterios de profesionalismo y formación integral, que redundan, en últimas, en un mejoramiento de la atención de los ciudadanos y ciudadanas.

Aprendizaje activo

Este modelo educativo implica un *aprendizaje activo* diseñado y aplicado desde la práctica judicial para mejorar la organización; es decir, a partir de la observación directa del problema, de la propia realidad, de los hechos que impiden el avance de la organización y la distancian de su misión y de sus usuario/as; invita a compartir y generalizar las experiencias y aprendizajes obtenidos, sin excepción, por todas las y los administradores de justicia, a partir de una dinámica de reflexión, investigación, evaluación, propuesta de acciones de cambio y ejecución oportuna, e integración de sus conocimientos y experiencia para organizar equipos de estudio, compartir con sus colegas, debatir constructivamente los hallazgos y aplicar lo aprendido dentro de su propio contexto.

Crea escenarios propicios para lograr estándares de rendimiento que permiten calificar la prestación pronta y oportuna del servicio en ámbitos locales e internacionales complejos y cambiantes; crear relaciones estra-

técnicas comprometidas con los “usuarios y usuarias” clave del servicio público; usar efectivamente la tecnología; desarrollar buenas comunicaciones, y aprender e interiorizar conceptos organizativos para promover el cambio. Así, los Jueces, Juezas y demás servidores y servidoras no son simples transmisores del aprendizaje, sino gestores y gestoras de una realidad que les es propia, y en la cual construyen complejas interacciones con los usuarios y usuarias de esas unidades organizacionales.

Aprendizaje social

En el contexto andragógico de esta formación, se dota de significado el mismo decurso del aprendizaje centrándose en procesos de *aprendizaje social* como eje de una estrategia orientada hacia la construcción de condiciones que permitan la transformación de las organizaciones. Es este proceso el que lleva al desarrollo de lo que en la reciente literatura sobre el conocimiento y desarrollo se denomina como la promoción de *sociedades del aprendizaje “learning societies”, organizaciones que aprenden “learning organizations”, y redes de aprendizaje “learning networks”*¹.

Los procesos de aprendizaje evolucionan hacia los cuatro niveles definidos en el esquema mencionado: (a) nivel individual, (b) nivel organizacional, (c) nivel sectorial o nivel de las instituciones sociales, y (d) nivel de la sociedad. Los procesos de apropiación de conocimientos y saberes son de complejidad creciente al pasar del uno al otro.

En síntesis, se trata de una formación que a partir del desarrollo de la creatividad y el espíritu innovador de cada uno de los y las participantes, busca convertir esa información y conocimiento personal, en conocimiento corporativo útil que incremente la efectividad y la capacidad de desarrollo y cambio de la organizacional en la Rama Judicial, trasciende al nivel sectorial y de las instituciones sociales contribuyendo al proceso de creación de “lo público” a través de la apropiación social del mismo, para, finalmente, en un cuarto nivel, propiciar procesos de aprendizaje social que pueden involucrar cambios en los valores y las actitudes que caracterizan la sociedad, o conllevar acciones orientadas a desarrollar una capacidad para controlar conflictos y para lograr mayores niveles de convivencia.

1 Teaching and Learning: Towards the Learning Society; Bruselas, Comisión Europea, 1997.

Currículo integrado-integrador

En la búsqueda de nuevas alternativas para el diseño de los currículos se requiere partir de la construcción de *núcleos problemáticos*, producto de la investigación y evaluación permanentes. Estos núcleos temáticos y/o problemáticos no son la unión de asignaturas, sino el resultado de la integración de diferentes disciplinas académicas y no académicas (cotidianidad, escenarios de socialización, hogar) que alrededor de problemas detectados, garantizan y aportan a la solución de los mismos. Antes que contenidos, la estrategia de integración curricular, exige una mirada crítica de la realidad.

La implementación de un currículo integrado-integrador implica que la “enseñanza dialogante” se base en la convicción de que el discurso del formador o formadora, será formativo solamente en el caso de que él o la participante, a medida que reciba los mensajes magistrales, los reconstruya y los integre, a través de una actividad, en sus propias estructuras y necesidades mentales. Es un diálogo profundo que comporta participación e interacción. En este punto, con dos centros de iniciativas donde cada uno (formador, formadora y participante) es el interlocutor del otro, la síntesis pedagógica no puede realizarse más que en la interacción- de sus actividades orientadas hacia una meta común: la adquisición, producción o renovación de conocimientos.

Aplicación de la Nuevas Tecnologías

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, consciente de la necesidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos al servicio de la educación para aumentar la eficacia de los procesos formativos ha puesto al servicio de la Rama Judicial el Campus y el Aula Virtuales. Así, los procesos formativos de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, se ubican en la modalidad b-learning que integra la virtualidad con la presencialidad, facilitando los escenarios de construcción de conocimiento en la comunidad judicial.

La virtualización de los programas y los módulos, permite actualizar los contenidos en tiempo real y ampliar la información, ofrece la oportunidad de acceder a una serie de herramientas como videos, audios, animaciones,

infografías, presentaciones multimediales, hipertextos, etc., que hacen posible una mayor comprensión de los contenidos y una mayor cobertura.

Planes de Estudio

Los planes de estudio se diseñaron de manera coherente con el modelo educativo de la Escuela, en donde los autores/as contaron con el acompañamiento de la Red de Formadores y Formadoras Judiciales constituida por Magistrados y Jueces, quienes con profundo compromiso y vocación de servicio se prepararon a lo largo de varios meses en la Escuela Judicial tanto en los aspectos pedagógicos y metodológicos, como en los contenidos del programa, con el propósito de facilitar el proceso de aprendizaje que ahora se invita a desarrollar a través de las siguientes etapas:

Etapas I. *Preparatoria. Reunión Preparatoria.* Con esta etapa se inicia el programa de formación; en ella la red de formadores/as con la coordinación de la Escuela Judicial, presenta los objetivos, la metodología y la estructura del curso; se precisan los módulos transversales y básicos que le sirven de apoyo, y se reitera el uso del Aula y Campus Virtuales. Así mismo, se lleva a cabo el *Análisis Individual* tanto de los módulos como del caso integrado e integrador cuyas conclusiones se comparten mediante su publicación en el Blog del Curso.

Etapas II. *Integración a la Comunidad Judicial.* Los resultados efectivos del proceso formativo, exigen de los y las participantes el esfuerzo y dedicación personal, al igual que la interacción con sus pares, de manera que se conviertan el uno y el otro en insumo importante para el logro de los propósitos formativos. Esta etapa está conformada por cuatro fases claramente identificables:

La *Reunión Inicial del Módulo* en la cual se presentan los objetivos del módulo, la agenda, las guías didácticas y los materiales para su estudio y se fijan los compromisos pedagógicos por parte de los y las discentes con el curso de formación que inician.

El *Análisis Individual* que apunta a la interiorización por parte de cada participante de los contenidos del programa, mediante la lectura, estudio y análisis del módulo, el desarrollo de los casos y ejercicios propuestos

en el mismo, con apoyo en la consulta de jurisprudencia, la doctrina y el bloque de constitucionalidad, si es del caso.

El *Foro Virtual* constituye la base del aprendizaje entre pares cuyo propósito es buscar espacios de intercambio de conocimiento y experiencias entre los y las participantes mediante el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de fomentar la construcción colectiva de conocimiento en la Rama Judicial.

El *Conversatorio del Curso* que busca socializar el conocimiento, fortalecer las competencias en argumentación, interpretación, decisión y dirección alrededor del estudio de nuevos casos de la práctica judicial previamente seleccionados y estructurados por los formadores y formadoras con el apoyo de los expertos, así como la simulación de audiencias y juego de roles, entre otras estrategias pedagógicas.

Etapas III. Aplicación a la Práctica Judicial: La aplicación a la práctica judicial es a la vez el punto de partida y el punto de llegada, ya que es desde la cotidianidad del desempeño laboral de los servidores que se identifican los problemas, y, mediante el desarrollo del proceso formativo, se traduce en un mejoramiento permanente de la misma y por ende, una respuesta con calidad y más humana para los usuarios y usuarias. Esta etapa se desarrolla mediante tres fases:

La *Aplicación in situ* busca “aprender haciendo” de manera que la propuesta académica se convierta en una herramienta útil en el quehacer judicial permitiendo identificar las mejores prácticas en los casos que se sometan al conocimiento de la respectiva jurisdicción o especialidad.

El *Seguimiento* a través de conversatorios presenciales o por videoconferencia que posibiliten a los operadores y operadoras identificar las fortalezas y debilidades en la práctica cotidiana, con miras a reforzar los contenidos de los módulos desarrollados y fomentar el mejoramiento continuo de la labor judicial mediante su participación en el Blog de Mejores Prácticas.

Las *Monitorias* en donde los formadores y formadoras se desplazan a los distintos distritos, con el fin de observar el funcionamiento de los despachos en cuanto a la aplicación de los contenidos de los módulos o reformas e intercambiar puntos de vista sobre dicha gestión; este ejercicio se comple-

menta con los “conversatorios distritales” en los que participan todos los magistrados, magistradas, juezas y jueces de la sede, al igual que, otros intervinientes y usuarios involucrados en la problemática que se aborda. Todo lo anterior, con el fin de plantear nuevas estrategias de mejoramiento de la práctica, mediante la cualificación del programa formativo

Etapa IV. Evaluación del Curso: Todo proceso formativo requiere para su mejoramiento y cualificación, la retroalimentación dada por los y las participantes del mismo, con el fin de establecer el avance en la obtención de los logros alcanzados frente a los objetivos del programa, así como la aplicación de indicadores y su respectivo análisis y mediante la profundización sobre casos paradigmáticos de la especialidad o jurisdicción en el *Observatorio Académico* de la EJRLB cuyos resultados servirán de insumo para EJRLB futuros programas de formación.

Los módulos

Los módulos son la columna vertebral en este proceso, en la medida que presentan de manera profunda y concisa los resultados de la investigación académica realizada durante aproximadamente un año, con la participación de Magistrados de las Altas Cortes y de los Tribunales, de los Jueces la República, Empleados y expertos juristas, quienes ofrecieron lo mejor de sus conocimientos y experiencia judicial, en un ejercicio pluralista de construcción de conocimiento.

Se trata entonces, de valiosos textos de autoestudio divididos secuencialmente en unidades que desarrollan determinada temática, de dispositivos didácticos flexibles que permiten abordar los cursos a partir de una estructura que responde a necesidades de aprendizaje previamente identificadas. Pero más allá, está el propósito final: servir de instrumento para fortalecer la práctica judicial para prestar un buen servicio a las y los ciudadanos.

Cómo abordarlos

Al iniciar la lectura de cada módulo el o la participante debe tener en cuenta que se trata de un programa integral y un sistema modular coherente, por lo que para optimizar los resultados del proceso de formación autodirigida tendrá en cuenta que está inmerso en el **Programa de Formación Judi-**

cial Especializada en el Área Civil, Agrario y Comercial. A través de cada contenido, los y las discentes encontrarán referentes o remisiones a los demás módulos del plan de formación de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, que se articulan mediante diversos temas transversales, tales como: La Ética Judicial, Igualdad de Género en la Administración de Justicia, Argumentación Judicial en Debates Orales y Escritos, Filosofía del Derecho, Estructura de la Sentencia, Prueba Judicial, Interpretación Constitucional, Interpretación Judicial, Derechos Humanos, Constitución Política de 1991, Bloque de Constitucionalidad, la ley específica, al igual que la integración de los casos problemáticos comunes que se analizan, desde diferentes perspectivas, posibilitando el enriquecimiento de los escenarios argumentativos y fortaleciendo la independencia judicial.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al abordar el estudio de cada uno de los módulos del plan especializado: (1) Consulte los temas de los otros módulos que le permitan realizar un diálogo de manera sistémica y articulada sobre los contenidos que se presentan; (2) Tenga en cuenta las guías del y la discente y las guías de estudio individual y de la comunidad judicial para desarrollar cada lectura. Recuerde apoyarse en los talleres para elaborar mapas conceptuales, esquemas de valoración de argumentaciones, el estudio y análisis, la utilización del Campus y Aula Virtual y el taller individual de lectura efectiva del plan educativo; (3) Cada módulo presenta actividades pedagógicas y de autoevaluación que permiten al y la discente reflexionar sobre su cotidianidad profesional, la comprensión de los temas y su aplicación a la práctica. Es importante que en el proceso de lectura aborde y desarrolle con rigor dichas actividades para que críticamente establezca la claridad con la que percibió los temas y su respectiva aplicación a su tarea judicial. Cada módulo se complementa con una bibliografía básica seleccionada, para quienes quieran profundizar en el tema, o complementar las perspectivas presentadas.

Finalmente, el Programa de Formación Judicial Especializada **el Programa de Formación Judicial del Área de Desconcentración** que la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” entrega a la judicatura colombiana, acorde con su modelo educativo, es una oportunidad para que la institucionalidad, con efectiva protección de los derechos fundamentales y garantías judiciales, cierre el camino de la impunidad para el logro de una sociedad más justa.

Agradecemos el envío de todos sus aportes y sugerencias a la sede de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” en la Calle 11 No 9A -24 piso 4, de Bogotá, o al correo electrónico **escuelajudicial@ejrlb.net** los cuales contribuirán a la construcción colectiva del saber judicial alrededor del **Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar**

OBJETIVOS

Og

OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO

Optimizar el acceso a la administración de justicia a la comunidad de Ciudad Bolívar, mediante el desarrollo de habilidades comunicativas favoreciendo la resolución de conflictos, de tal manera que permitan priorizar los derechos de los usuarios y usuarias de justicia. Por medio de la escucha reflexiva, la coordinación de significados, las alianzas para lograr un mayor acercamiento y reconocimiento por parte de todos los participantes.

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

- Definir las principales conceptualizaciones del conflicto desde diferentes saberes, sociología, psicología.
- Identificar las principales características de una entrevista motivacional, que permita el cambio de actitudes y prejuicios. Aplicar estrategia de intervención, redefinición y mediación, para intervenir este tipo de situaciones.
- Identificar las dificultades más frecuente en la comunicación y realización de acuerdos en relación con los principales

Unidad 1

LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, UNA MIRADA DESDE EL MODELO SISTÉMICO

OBJETIVOS

Og

OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO

Reconocer el conflicto como una oportunidad de cambio en donde una o varias personas manifiesta de forma clara sus desacuerdos ante una situación y desde allí plantea posibles alternativas de solución al mismo.

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

- Definir las principales conceptualizaciones del conflicto desde diferentes saberes, sociología, psicología.
- Identificar cuáles son las actitudes más propositivas para tomar en caso de mediar en solución de conflictos.
- Aplicar estrategia de intervención, redefinición y mediación, para intervenir este tipo de situaciones.

1.1. CONCEPTOS GENERALES

El momento en que vivimos posee una característica distintiva y es el elevado crecimiento de los conflictos, ya sea en nuestras comunidades, nuestras empresas, asociaciones sin ánimo de lucro, en las oficinas oficiales, entre los individuos, en la persona misma y entre todas ellas. Esta dinámica se manifiesta en acelerados e intensos cambios y, naturalmente, el cambio crea conflicto; esto no lo podemos eliminar -ni debemos intentarlo-, pero podemos elegir la manera de manejarlos y reducir sus efectos.

Como en la vida personal, el conflicto en todos los ámbitos y niveles de la existencia humana (grupos, barrios, organizaciones, etc.), es una cosa normal. No es nada de lo que se deba avergonzar. De hecho, el conflicto contribuye a la salud de las organizaciones, lugares de trabajo y comunidad. Los conflictos y su desarrollo son inevitables; lo importante es como los manejamos. Las diferentes culturas juegan un papel muy importante en este aspecto. Los valores personales y culturales tienen un impacto tanto en la percepción de conflictos como en los métodos usados para resolverlos. No todos los conflictos pueden ser resueltos. Una respuesta constructiva frente a la creciente cantidad de conflictos ha sido abogar por y para practicar procesos de resolución de conflictos tales como negociación, la mediación o el arbitraje.

Como plantea Mercado (3) La teoría del conflicto deriva su inspiración desde la antigua China los trabajos de Tsun Zu con su libro: "el Arte de la Guerra" y Mayami Moto con la teoría de los cinco anillos; también son importantes los trabajos de Karl Marx, quien vio en la lucha de clases la clave de la historia humana y principal fuente de cambio. Actualmente se describen otro tipos de conflictos: entre productores y consumidores, entre jóvenes y adultos, hombres y mujeres, diversos grupos raciales y étnicos.

Antes de la aparición de la Teoría del Conflicto, el conflicto era visto básicamente como una patología social, o, en todo caso, el síntoma de una patología social. La sociedad perfecta era vista como una sociedad sin conflictos y todas las utopías sociales sostenían la necesidad de constituir un modelo de sociedad sin conflictos, de pura cooperación.

La principal implicancia de la teoría del conflicto es el reconocimiento de la “funcionalidad” del conflicto. Si bien con anterioridad habían existido pensamientos de justificación moral del conflicto, como las de la guerra santa (cristianismo e Islam), la guerra justa (Vitoria), el derecho a la rebelión (Locke), la lucha de clases (Marx), es recién a partir de la teoría del conflicto que este último comienza a ser visto como una relación social con funciones positivas para la sociedad humana, en tanto y en cuanto se puedan mantener bajo control sus potencialidades destructivas y desintegradoras.

Esta perspectiva teórica se consolidó en la década de los sesenta con grandes movimientos sociales: las luchas estudiantiles, el cuestionamiento de la guerra de Vietnam; los hippies; las luchas de los negros por la igualdad de derechos. Desde la sociología para entender plenamente la sociedad se deben analizar los procesos de conflicto, desorden, desacuerdos y de hostilidad entre otros. Entonces se debe examinar las fuentes de tensión entre las personas y grupos. De acuerdo con este enfoque el conflicto es una constante sociológica pues está presente en todas las sociedades y grupos humanos. Se oponen a otras corrientes, funcionalistas, que plantea una sociedad ideal sin conflictos. En el presente módulo no se profundizará sobre estos conflictos denominados estructurales se enfocará sobre los denominados conflictos cotidianos.

Generalmente se ofrecen diferentes definiciones de “conflicto social”, diferencias que llaman nuestra atención a aspectos complementarios del concepto: Por ejemplo, la de Stephen Robbins: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses” y la de Lewis A. Coser para quien el conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto será social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad.

La sociología crítica a las miradas psicológicas: el conflicto no se crea únicamente a partir de las personas individualmente consideradas, sino que existen factores estructurales determinantes de la organización social que operan como para que este se cultiva.

1. 2. DIFERENTES CONCEPTUALIZACIONES DEL CONFLICTO.

El conflicto ha sido un problema central de reflexión para las diversas disciplinas de las ciencias sociales y humanas. Para el estudio del conflicto es pertinente desarrollar una visión interdisciplinaria del mismo con miras a comprender su naturaleza compleja y multidimensional y a desarrollar mejores formas de abordaje social que lo potencien como factor de desarrollo.

1.2.1. TEORIA REALISTA DEL CONFLICTO:

El conflicto surge cuando los grupos compiten por acaparar recursos materiales escasos. Es así que gran parte de los conflictos internacionales e inter étnicos responde a la lucha por aceptar recursos reales como tierras, empleos, riquezas naturales de diversa índole. En el proyecto de Ciudad Bolívar este tipo de conflictos están presentes frecuentemente. La resolución de esta clase de conflictos puede facilitarse mediante: una distribución más equitativa de los recursos; aumentando la producción de bienes materiales; Aceptación de los grupos afectados de un menor nivel de recursos.

1.2 .2 .La Teoria Estructural Del Conflicto.

Considera que los individuos y grupos situados en las misma posiciones socio-estructurales comparten los mismo intereses (seguridad, control de recursos materiales o poder). Las razones por las cuales el individuo comparte los intereses de su grupo son básicamente dos: El destino del individuo se encuentra ligado a la suerte del grupo. Y, compartir una misma posición social crea percepciones y actitudes comunes entre el individuo y su grupo, lo que a su vez determina el tipo de acción emprendida.

Una variante de esta teoría es la de vínculos cruzados, que intenta resaltar de que forma la fuerza y la configuración de los lazos económicos, sociales, políticos y afectivos entre los miembros de una sociedad

influyen en el origen y en la expansión de los conflictos, facilitando o no su resolución pacífica. Aquí podemos encontrar dos situaciones diferentes: Los distintos roles sociales desempeñados por el individuo se refuerzan entre sí (estructura social reforzante o cerrada), la persona se percibe como ladrón y todos lo que realiza esta dentro de la ilegalidad e informalidad. Y dos, las distintas afiliaciones de un individuo compiten entre sí (Estructura social de vínculos cruzados).

En una sociedad con estructura social reforzante el conflicto es expansivo y de difícil solución; ello es así por varias razones: En este tipo de sociedad es más difícil movilizar gente. Los intereses individuales derivan de la suerte del grupo. Por el contrario, la existencia de múltiples vínculos cruzados o compartidos entre los individuos limita la gravedad del conflicto, dado que los individuos de una comunidad compartirán lazos e intereses comunes con otras comunidades. Por otro lado, aun que los vínculos cruzados pueden limitar la expansión del conflicto dentro de una comunidad, estos mismos pueden ocasionar una rápida y exitosa movilización contra elementos extraños (conflicto externo). En este sentido, los grupos que mantienen poderosos vínculos cruzados desarrollan con más facilidad una fuerte identidad social y, en consecuencia, un mayor grado de etnocentrismo cultural que aquellos otros grupos afectados por vínculos reforzantes. Entre los vínculos cruzados que más pueden afectar al desarrollo de un conflicto podemos destacar: parentesco, edad, religión, a si como los derivados del matrimonio, lugar de residencia, pertenencia a grupo político, religiosos. Cada uno de estos vínculos puede desempeñar un papel distinto tanto en el conflicto interno, como en el externo. Como se verá más adelante por ello es muy importante definir siempre el contexto, y la posición personal en cada caso de todos los participantes.

1.2.3 Teoria Del Aprendizaje Social:

Entre las explicaciones psicoculturales de la conducta conflictiva se destacan los modelos psicodinámicos y del aprendizaje social. Y tiene que ver con las características de la personalidad de cada individuo, dentro de estos mecanismos de la personalidad tenemos los siguientes:

Adhesión: hace referencia a las formas a través de las cuales el individuo establece o no vínculos sociales. Aquí encontramos los NNA que pertenece un parche (grupo juvenil que comparte características socioeconómicas, ambientales) el cual lo lleva a tener dificultades con su familia porque cambian un proyecto de vida familiar por uno más inmediateista y vecinal, como cuidar su territorio.

Identificación: Se pueden establecer lazos con otras personas por compartir situaciones particulares, aunque en el contexto general solo se compartan valores, o proyecto de vida. Esta forma es muy frecuente en las Juntas de acción comunal, en reuniones de madres comunitarias. Se comparte una situación determinada, pero es esta única situación el punto de encuentro entre estas personas.

Represión: Consiste en el enmascaramiento de aquellos impulsos demasiado atemorizantes como para ser mantenidos en el ámbito consciente. Esta represión que es positiva en la medida que lleva a las personas a cumplir normas y principios, es situaciones extremas se puede perder. Y pueden surgir grupos con valores opuestos a los socialmente aceptados, generando conflicto. Aquí se encuentran los grupos satánicos, las pandillas, entre otros.

Internalización o proyección: Se eliminan autoimágenes desagradables, estados sentimentales fuertes y tormentosos, pensamiento e impulsos que no pueden ser integrados en la imagen personal de sí mismo y que son atribuidos, por lo tanto, al mundo exterior; al otro. Esta es una causa muy frecuente del conflicto partir de la culpabilidad y mala fe del otro.

Para trascender estas características personales de la interpretación de la realidad externa, los expertos en desarrollo humano plantean como principio rector la manifestación abierta de afecto hacia los NNA, dando énfasis en valores tales como la confianza, la honestidad, la generosidad y los lazos más íntimos entre padres e hijos. Esta son prácticas cotidianas que generan las habilidades sociales necesarias para la solución pacífica del conflicto.

El conflicto interpersonal Ej.: conductas agresivas, como respuesta a las tensiones que crean las restricciones del mundo exterior o como comportamiento instrumental que se convierte en un medio idóneo de acción para obtener resultados.

En la teoría del psicólogo ruso Vigotsky no existe determinismo biológico, salvo el reconocimiento de la cualidad social de la estructura biológica humana; el ser humano está genéticamente orientado hacia la intervención con otros congéneres, sin duda debido al valor que esos comportamientos poseen para su propia supervivencia y, solo a través de la interacción social se va a construir a sí mismo misma como persona.

Para Vigotsky el desarrollo ontogénico está determinado por el historial interactivo interiorizado peculiar de cada sujeto. Se trata de la aplicación de los principios del materialismo histórico y dialéctico de la psicología; la propia conciencia no es más que un diálogo social interiorizado, las diferencias entre las personas proceden de la interiorización de ambientes interactivos diferenciales, en definitiva la persona es producto de su historia, de su biografía interactiva, de los acontecimientos que le ha tocado vivir. Esa interacción constructiva de la propia identidad es esencialmente dialéctica.

Para Vigotsky el conflicto evolutivo se produce entre las competencias actuales de cada niño, niña que denomino desarrollo efectivo y aquello que sobrepasa sus capacidades y que solo puede hacer con ayuda, que fue denominado como desarrollo potencial. El desarrollo potencial está constituido por todas aquellas dificultades y retos que los NNA encuentran en su vida cotidiana. Es esta contradicción entre lo real y lo ideal, que permite al ser humano desarrollar al máximo sus capacidades.

Piaget plantea también la existencia de una estructura cognitiva básica. El comportamiento refleja la exploración de la realidad circundante. El ser humano construye su propio desarrollo a través de la interacción entre la estructura cognitiva y el medio, por ello su teoría se llama constructivista. La estructura cognitiva posee un equilibrio que se altera con el contacto con la realidad; el desequilibrio conduce a un

nuevo equilibrio cuando la estructura cognitiva crea una nueva forma de adaptativa, que ha sido exigida por la resistencia de la realidad.

La relación de conflicto con el otro se constituye en elemento fundamental de la construcción de la propia identidad; el análisis dialectico permite identificar la paradoja consistente en que el ser humano es un ser necesitado de identidad diferenciada del otro, en los niveles individual y social; pero esa identidad solo se construye a través del otro. Lo que define al conflicto como una posibilidad no como un problema.

Pero que ocurre en contexto de Deprivación y pobreza, como el escenario que nos ocupa y en muchos contextos socioeconómicos similares que existen en el planeta; los NNA no van a disfrutar de un entorno libre de presiones; todo lo contrario, la exigencia del medio será tan alta que tendrán que dedicar toda su energía a conseguir la comida diaria, a evitar que otro se la quite. En estas circunstancias poca cantidad de atención se puede dedicar al aprendizaje de cosas nuevas o a la educación; por ello se hace fundamental un cambio del ambiente con su espacio de restitución de derechos, para evolucionar desde el conflicto; en la medida que tenga acceso a ambientes educativos, a buena alimentación, a la vivencia de valores.

El aspecto más negativo del conflicto en relación al desarrollo psicológico humano lo constituye la exposición continuada al mismo. Esta exposición continuada del NNA al conflicto, la violencia intrafamiliar afecta la autoestima, la adaptación social, el rendimiento académico, la participación. Se puede cronificar en las peleas maritales, en la presión excesiva al NNA. Aquí las familias no aportan la seguridad, la estabilidad necesaria para la exploración del medio. Se debe entender, desde una perspectiva psicológica la necesidad de un ambiente apropiado.

Corrientes contemporáneas consideran que tanto la cooperación como el conflicto son elementos consustanciales a la interacción social y que incluyen en todo caso un juego de tensiones en torno al poder como elemento de disputa fundamental.

1.2.4. Teoría De La Privación Relativa:

Descansa sobre dos premisas, muy apropiadas para la situación de Ciudad Bolívar: Se trata de un sentimiento de injusticia o frustración; si dicho sentimiento no es un simple reflejo de las condiciones de vida objetivas de quien lo desarrolla, sino que dependen de ciertas comparaciones sociales. Este sentimiento predispone a los individuos a la rebelión. Sugiere que “para que la gente se rebele y proteste no es necesario que se encuentre objetivamente privada o desprovista, sino que basta con que se sienta como tal”. Ello ocurre tras comparar su situación actual con su propia situación en el pasado o al compararse con otra persona, grupo, organización, vecino, etc.

Esta teoría de la privación relativa es un concepto de gran importancia a la hora de explicar porque los individuos adoptan o no comportamientos cuya finalidad básica es proveer cambios sociales. Se ha observado, que cuanto más insatisfecho este un individuo con la situación de su endogrupo más se inclinara a promover el cambio social. Otro factor psicosocial de conflicto es la competitividad entre grupos. Generalmente los grupos son más competitivos que los individuos Porque esto les da una identidad social positiva como resultado del un proceso de comparación social, establecida por el individuo entre su endogrupo y el ajeno. Esta situación demanda de los miembros del grupo lealtad, reciprocidad. El grupo tiende a explotar con otros grupos por su beneficio. En áreas de mucha deprivación el desarrollo humano ocurre en grupos, no es individual, de allí la importancia de su “parche”.

1.2. EL CONFLICTO COMO FACTOR DE DESARROLLO

Es importante evidenciar que el tratamiento que las personas le dan a los conflictos se vincula de manera estrecha no con los conocimientos disciplinares, sino con las representaciones más extendidas socialmente sobre los mismos las cuales se convierten en la guía de su acción. Por ello, nos parece básico abordar el tema de las representaciones sociales. Estas últimas constituyen lo que las personas piensan acerca de un objeto social (por ejemplo, el conflicto, la violencia, la salud, la enfermedad,

etc.). Se trata de un complejo conjunto de conocimientos, informaciones, imágenes, de sentido común, elaborado socialmente y compartido por los miembros de un grupo, quienes orientan su conducta hacia dicho objeto en función de los niveles de esa representación.

Coincidiendo con Casas (1998) y Casas y Duran (1996), se plantea que las representaciones sociales sobre un objeto determinado se componen de tres vertientes psicosociales: la representación social sobre el objeto en sí (definición), la representación social sobre los sujetos involucrados (características personales que generan una situación) y la representación social sobre las alternativas consideradas como adecuadas para atender la situación o el objeto social.

Cuando se explora con grupos de personas la representación social sobre el conflicto como objeto en sí, es decir su definición, suelen surgir tres visiones predominantes del mismo: la primera asimila el conflicto a diferencia y alrededor de ella despliega una connotación negativa que se expresa en términos como discrepancia, controversia, contradicción, pelea, enfrentamiento e incluso violencia.

La segunda percibe el conflicto como una oportunidad para alcanzar nuevas formas de comunicación y entendimiento entre las personas y, por ende, para lograr consensos de solución frente a situaciones problemáticas.

La tercera propone una combinación de las anteriores interpretaciones, entendiendo el conflicto como una construcción compleja que integra tanto elementos negativos como positivos. Respecto de la representación social sobre los sujetos involucrados en los conflictos, o sea, las características personales que coadyuvan a su generación, aflora una imagen negativa de las personas como problemáticas, conflictivas, intolerantes e incapaces de mantener unas sanas relaciones de convivencia. Otra imagen plantea que son personas que mantienen unas relaciones armónicas con quienes les rodean, y que en algún momento pueden resolver favorablemente situaciones en las cuales sus necesidades e intereses pueden parecer incompatibles frente a las de otras personas.

El conflicto es histórico: las sociedades han vivenciado conflictos desde tiempos remotos y han desarrollado formas cotidianas de resolverlos. La experiencia de cada conflicto resuelto ha permitido dar un paso a un orden superior. Los conflictos se caracterizan por evolucionar de manera distinta a través del tiempo.

El conflicto es expresión de lo social: El conflicto es inherente a la condición humana en la perspectiva de la construcción de la socialidad, pues cuando este se supera en el marco de las relaciones interpersonales o incluso en contextos mayores, se convierte en un dinamizador y renovador de las mismas. Por otro lado, el individuo no puede entenderse como un ser aislado, sino como un ser en interacción en medio de una *complejidad de intereses* culturales, políticos, materiales y, por tanto, la historia de su desarrollo es también la historia de la superación de sus conflictos en el contexto social.

El conflicto conlleva múltiples formas de expresión y resolución: Cada sociedad posee sus propias maneras de mantener, transformar y superar el conflicto. Dado que los conflictos nunca son iguales, las formas de abordarlos tampoco lo son.

El conflicto admite la diferencia y la unicidad: El conflicto, al mismo tiempo que expresa la diversidad, también es el reflejo de la unicidad de seres únicos e irrepetibles. Hay que reconocer, por tanto, la diferencia, pero también las particularidades específicas de cada conflicto y de las partes involucradas

1.3. TIPOS DE CONFLICTO¹.

Siguiendo esta lógica, los conflictos pueden presentarse, bien en el nivel social, bien en el nivel individual, pero siempre que existan desacuerdos de carácter socio-estructural o institucional, o siempre que surjan antagonismos emocionales entre las partes implicadas.

¹ Para el lector interesado en el manejo del conflicto desde la visión del derecho se remite al “Modulo de derecho Penal”, Unidad 4: Análisis y negociación de conflicto. Escrito por el Dr. Orlando Puentes dentro del Modelo de desconcentración de servicios Judiciales en la Localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá, D.C.

El conflicto individual son básicamente emocionales, pueden ser intraindividuales, o entre varios individuos (interindividuales), y tienen que ver con sentimientos de ira, disgusto, desconfianza, temor.

Los conflictos a nivel interindividual, por el contrario, pueden producirse entre individuos de una misma organización y, generalmente, se debe a diferencias de personalidad o de presiones referidas a diferentes roles que desempeñan los individuos en el interior de la misma. El ejemplo más frecuente sería los desacuerdos entre un jefe y su sub-alterno.

1. Deben en primer lugar distinguirse: (a) los conflictos entre eventos deseables (conflictos de “atracción-atracción”); (b) entre eventos desagradables (conflictos “evitación-evitación”), y (c) entre un evento deseable y otro desagradable (“atracción-evitación”).
2. Los conflictos también pueden clasificarse por el área en que ocurren con frecuencia. Hay conflictos en el orden físico, como cuando una placa de cemento no deja crecer a un árbol y éste termina por romperla con sus raíces. Se da el conflicto en el orden biológico, como el cansancio, las enfermedades y el envejecimiento. Hay conflictos en el orden psicológico interpersonal como lo enseña el psicoanálisis entre el “ello” y el “super-yo”.
3. Identificamos conflictos en el orden interpersonal, conflictos de caracteres, de gustos, necesidades y opiniones. Finalmente, vemos conflictos sociales organizacionales, como son los conflictos familiares, laborales, legales, ideológicos, metodológicos, religiosos, políticos, entre clases, sexos, generaciones, razas, jerarquías y países. . .
4. Conflictos primarios y secundarios. Los primeros se resuelven cara a cara; los segundos a través de otra persona.
5. Conflictos positivos y negativos. Los primeros llevan a experiencias de desarrollo y logro. Por ejemplo, el deporte organizado y los concursos. Los segundos llevan a pérdidas materiales, situaciones de angustia, divisiones y enemistades.

1.4. MANEJO ADECUADO.

La habilidad de manejar airoosamente los conflictos parte de una mirada desde el pensamiento complejo en donde se deberán tener en cuentas los aspectos positivos:

1. Aceptar la condición humana que hace de la vida una cadena de conflictos: apreciarlos como forjadores del carácter, estímulos para el desarrollo, promotores de cambio y progreso. Enfrentar el conflicto más que evitarlo.
2. Cultivar el gusto de vivir, trabajar, relacionarse, luchar y vencer las dificultades.
3. No atribuir los conflictos a la mala voluntad de la gente: aceptar a las personas con todo y sus ideas diferentes a las nuestras y no convertir los conflictos en cosas personales.
4. Aprender a dialogar y para ello, cultivar la empatía: entender al otro antes de defenderse de él. Distinguir ente discusión y polémica, entendiendo que discusión denota el acto de sacudir una cosa para que aparezca tal cual, en tanto que polémica significa enemistad y batalla (del griego podemos). Aceptar que quien dialoga toma el riesgo de ser persuadido y cambiar sus ideas y/o conductas.
5. Fomentar en sí mismo y en el equipo de trabajo la actitud mental y emotiva de “ganar - ganar” en vez de “ganar - perder”.
6. Cambiar la disposición a la tolerancia con asertividad, porque ésta es firmeza, seguridad, fuerza constructiva y espina dorsal, que da solidez a cualquier negociación.
7. Encauzar la agresividad evitando los dos extremos: reprimir y explotar.
8. Como medida en muchos problemas se aplica el análisis de problemas: diagnosticar el problema tras formularse una serie de preguntas para definir cómo está uno viviendo la situación, cómo afecta reconocer la

forma en que las propias actitudes contribuyen a crear o continuar el problema y aclarar los propios valores al respecto.

Encontrar y ubicar todas las alternativas de acción – propias de la reacción al conflicto - con verdadero deseo de mejorar las cosas. Decidir la alternativa más adecuada y una estrategia para implementarla.

9. Desarrollar en sí mismo y en los miembros del equipo las habilidades de negociación: iniciar sin atacar, escuchar con empatía para llegar a un diagnóstico que integre aportaciones de todos, crear en los interlocutores actitudes de cooperación, enfatizar los valores comunes y ceder un poco para encontrar un punto intermedio.
10. Llevar los asuntos a votación y cuando esté claro llegar a un acuerdo unánime.
11. En casos especiales, recurrir a la mediación y arbitraje de personas respetadas por las partes en conflicto y saber ejercer resistencia pasiva, como: huelgas, boicots y firmeza sin brusquedad destructiva.
12. Por último, practicar técnicas de relajación para serenarse y mantener el control de las propias emociones.

1.4.1 Actitudes Asertadas.

Las relaciones humanas son únicas no existe un modelo que permita explicarlas completamente, los avances en el área de la intervenciones psicosociales y la psicoterapia han llevado a definir como fundamentales dos puntos que deben estar presentes en una relación interpersonal para producir cambio: 1.) Tener la claridad de cuál es el foco a cambiar; 2.) Tener una clara conexión entre los problemas preexistentes, las emociones, las experiencias de la infancia y los procesos cognitivos de los participantes. En el modulo que estamos trabajando sobre técnicas de intervenciones psicosocial en el manejo del conflicto estos aspectos toman gran vigencia. Por un lado tenemos a una persona que viven en unas condiciones muy particulares como son los habitantes de Ciudad

Bolívar, y por otro lado nos encontramos a los funcionarios del Centro de Conciliación. De cierta manera es el encuentro de dos mundos, como en Pocahontas. Por un lado un lado una concepción basada en los derechos humanos, la democracia, la justicia y por el otros un grupo de personas que paradójicamente están con la mayoría de sus derechos vulnerados y excluidos socialmente; son los dos extremos del proceso.

Tabla 1 ¿QUÉ ES SER ASERTIVO?

Persona Pasiva	Persona Asertiva	Persona Agresiva
Se aprovechan de ella. Se aprovechan de ella.	Logra sus objetivos sin dañar a los demás.	Viola los derechos de los demás y se aprovecha de otros.
No logra sus objetivos.	Logra sus objetivos sin dañar a los demás.	Logra sus objetivos a costa de los demás.
Se siente frustrada, infeliz, herida y ansiosa	Logra sus objetivos a costa de los demás.	Es beligerante, humilla y desprecia a los demás
Es inhibida y retraída	Se siente bien consigo misma y tiene confianza.	Es explosiva, de Reacción impredecible, hostil o iracunda.
Permite que los demás decidan por ella	Es sociable y Emocionalmente expresiva.	Se mete en las decisiones de los Demás.
	Decide por sí misma.	

Tomado de Vargas, J; Manejo del conflicto, aportes para un seminario. México (2006).

Democracia, la justicia y por el otros un grupo de personas que paradójicamente están excluidas total o parcialmente de este referente. Y es en esta área de frontera donde por medio de su participación se va a realizar este proceso.

Para hacer este proceso más claro y conciso se va a proponer seis aspectos prácticos para manejar esta zona de frontera:

1. Se debe tener claridad desde que base del conocimiento se inicia el proceso. Desde lo penal, lo constitucional, lo laboral. En este punto nunca debemos olvidar que una de las principales dificultades de la relaciones interpersonales en el aquí y en el ahora, tiene que ver con las experiencias y los sentimientos del pasado. Como les fue en situaciones anteriores similares. Para esto es fundamental antes que nada escuchar en forma reflexiva y entender claramente cuál es la posición del otro, sus razones y emociones, que está buscando, cual es su idea de justicia de equidad, etc.
2. Trate de identificar el sistema de creencias de su interlocutor, interlocutora o del grupo familiar, laboral. Cada uno tiene su propia historia y su versión, por ello es importante darse tiempo para escuchar a todos y cada uno de los participantes. Esto es lo que se llama en terapia sistémica “balancear el sistema”, al final de un encuentro todos los asistentes deben haber tenido igual tiempo para expresarse y para participar. Muchas veces los problemas que escuchamos hoy tienen que ver con soluciones del ayer en donde alguno se siente maltratado. Pueden quedar estilo de comunicación, desconfianzas que para el día de hoy no sirven pero allí permanecen, esto es la denominadas “pautas” de relación; un arreglo muy rápido muchas veces es abono para una pelea mayor. En las relaciones interpersonales las relaciones causa efecto no son tan claras como parecen. En el modelo sistémico siempre hay un impacto en la totalidad de los asistentes, por eso debemos chequear cuales son las posibilidades positivas y la negativas de cualquier propuesta. Para negociar debemos crear un ambiente seguro, cómodo para todos.
3. Entienda como los individuos cambian. Un profesional obviamente aporta en cada entrevista el conocimiento de su carrera, su experiencia personal y el deseo de ayudar. Pero nunca debe olvidar que cada persona cambia en forma diferente, y con prioridades diferentes. Por esto se debe tener en cuenta a todos los participantes; porque si no esto puede ser considerado como “Resistencia” al cambio. La mejor forma de solucionar esta situación consiste desde el principio en

preguntar a todos y cada uno de los participantes cual es su concepto de la situación que nos convoca, porque se ha visto que en los mejores casos hasta el 40% de la familia no tiene idea que se trata de alguna dificultad. Una definida una situación en particular esto motiva más a las personas para cambiar.

Tabla 2. Que necesitan las personas para cambiar.

Conciencia y entendimiento de la necesidad de cambiar.
Un interés en el cambio y un deseo de cambiar.
Las habilidades para cambiar.
Un plan para cambiar.
Suporte y apoyo durante el proceso de cambio
Refuerzo positivo para el cambio.

Tomado de: Kadis, L; McClendon, R. Marital and Family Therapy. American Psychiatric Press. Washington (2002).

4. Haga contacto: es necesario desde el primer momento obtener una descripción clara del problema, la razón por la cual se busca ayuda, quienes son las personas que se encuentran directamente comprometida en el problema; como el problema impacta y afecta a la persona y su familia. En muchas ocasiones los padres no quieren que asistan los niños, o la esposa no quiere que el esposo se entere. Saber cuáles son las necesidades, intereses, dificultades, para de igual manera hablarles de costos, tiempo, procedimientos, pápelo que es necesario realizar para cada caso en particular.
5. Amplíe y organice la información Obtener la información es un arte, siempre se debe estar pensando en: “que cuadra y que no cuadra”, que es insuficiente en el reporte que está haciendo una persona en relación con la descripción de una situación dada. El entrevistador debe ser curioso y realizar preguntas que permitan ampliar su campo de entendimiento de una situación dada. En los casos de entrevista con parejas existen una serie de técnicas las cuales pueden ser usadas

para recolectar información, y lograr visualizar como es la real situación entre la pareja. Dentro de las técnicas de observación directa tenemos la aplicación de cuestionarios y escalas de funcionamiento. Otra forma es dejar tareas estructuradas en donde cada miembro de la pareja trae un escrito sobre aspectos específicos de cómo ve la relación y las diferentes situaciones. Una técnica muy usada es “la mesa de negociación”, en la cual cada miembro de la pareja escribe para una próxima cita un cuadro en donde se dice los diez aspectos positivos y los diez aspectos negativos de la pareja; luego los ordena según importancia; y también se escriben los diez aspectos positivos y negativos de uno mismo; en la siguiente entrevista se decide quien habla y quien escucha. Esta técnica permite hacer una revisión general de la historia de la pareja.

6. Una vez definida la situación se debe hacer un contrato en donde se explicita y se lleguen a los acuerdos necesarios para lograr el adecuado funcionamiento de la familia, la pareja, con los hijos o se solucione la situación que convoca la reunión desacuerdos en lo laboral, en el arriendo, en el uso del espacio público. Un contrato establece límites que definen tareas específicas, cosas para trabajar, información que hay que conseguir, y tiempo fijos para realizar las tareas.

En el contexto del Centro de Servicio de Justicia de Ciudad Bolívar (CSJ-CB) habrá muchas situaciones que por su origen no son negociables, e implican todo un proceso dentro del contexto legal. Pero aun en estos casos es fundamental que los participantes para la restitución de sus derechos como víctimas o como victimarios tengan la claridad de los límites, el tiempo, como es el proceso y el resultado final; como estrategia básica de concertación y dialogo. Porque una situación en la que se podría caer es pensar que todo se tendría que llevar hasta tutelas, demanda, procesos y entonces el efecto de estas intervenciones sería paradójico, porque en vez de descongestionar llevaría a reventar el sistema de Justicia en la Localidad.

Por ello la propuesta del presente modulo nace de entender la motivación del cliente, de consultante al CSJ-CB para desde dicha mirada, interés proponer una forma de intervención, transformación de la situación que lleve a descongestionar el sistema.

Ap

ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

1. ¿Qué es un conflicto?
2. ¿Qué plantea la teoría estructural del conflicto?
3. ¿Qué es el conflicto evolutivo y quién lo propone?
4. ¿En qué consiste la teoría de la privación relativa?
5. ¿Cuáles son las características de una actitud acertada?

Ae

AUTOEVALUACIÓN

“El caso del niño que se parecía a su papá ausente”

Amanda Torres tiene 38 años, es madre cabeza de hogar y tiene a su cuidado a sus cuatro hijos: tres niñas de 14, 5 y 3 años (Marisol, Tatiana y Andrea) y un niño de 11 años (John Alexander). Amanda trabaja en una cafetería ubicada en la localidad de Chapinero de 7.300 a.m. a 6.00 p.m. teniendo como remuneración el salario mínimo legal vigente. Amanda sale de su casa de lunes a viernes a las 6.15 am y regresa a las 7.30 pm. Ha comenzado a tener problemas con su hijo varón (John Alexander) porque una vecina le ha contando que lo ven jugando en la calle en la hora que el debería estar en la escuela, y que ella siempre poco antes que Amanda. Ella ha hablado pero la niega toda, dice que algunas veces juega con unos amigos de la cuadra en el lote del frente. Amanda se encuentra preocupada porque ha visto los cuadernos de John y se encuentra nuevos, además ha encontrado manchas de pegante (bóxer) en la ropa y esquilas de cigarrillo en los pantalones. Por lo que ella ha decidió pegarle en varias ocasiones a su hijo, porque este en la medida que crece se parece al papá, el cual es un vicioso e irresponsable; nunca respondió por nada llegaba borracho y drogado por lo que ella, decidió echarlo y seguir sola con sus hijos”. La hermana se queja porque John es muy grosero y quiere mandar en la casa, no sigue órdenes y las tiene amenazadas que les va a pegar si le comentar algo a la mamá. Amanda ha notado que se le está perdiendo dinero del tarro donde ahorra, para pagar

el arriendo y los gastos. Hoy asisten al CSJ-CB porque el hijo (John Alexander) quiere poner una queja por maltrato de su mamá (Amanda).

Preguntas:

¿Desde la teoría de la privación relativa que elementos encuentra usted en la actual situación de Amanda con su hijo John?

¿Cómo considera usted que sería la forma más adecuada de manejar este conflicto a nivel familia?

¿Cómo se podrían ser más asertivos Amanda y John en el presente conflicto?

J

Jurisprudencia

Para el análisis de los casos del presente módulo “Estrategias para la prevención de conflictos, la entrevista motivacional”. El lector deberá tener en cuenta los otros módulos del: “Proyecto de la desconcentración de justicia para la Localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá, D.C.” Estos módulos derecho constitucional, área penal, derecho laboral, área civil, comercial y familiar. Presenta una revisión experta, actualizada del cada tema, siguiendo como ejes transversales las situaciones más frecuentemente encontradas en esta población específica; de acuerdo con un nivel prioritario de atención.

El presente módulo no aporta nada en el área de la jurisprudencia, solo pretende mejorar la forma de interacción al ampliar la mirada del interventor desde un modelo sistémico constructivista, Partiendo de reconocer al otro como una persona inmersa en un contexto sociopolítico económico, al cual hay que llegar de forma ágil, dinámica para poder hacer una restitución de derechos, y un ejercicio de la ley en forma pronta y oportuna.

Bibliografía Seleccionada

KADIS, L; MCCLENDON, R. Concise guide to Marital and family Therapy. Concise. American Psychiatric Press. (2005).

LEWIS A. COSER, Lewis A., the Functions of Social Conflict. New York: The Free Press, 1956.

MERCADO, A; GONZALES, G. Teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. En. Espacios Públicos. Vol. 11 #021 Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca México. (2008).

ROBBINS, STEPHEN P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

VIGOSTSKY, L (1935). El Desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona, Ed. Crítica 1979.

PIAGET, J. La representación del mundo en el niño. Madrid. Ed. Morata. 1973.

Unidad 2

CONCEPTOS GENERALES DE LA MOTIVACIÓN PARA EL CAMBIO

Qg

Objetivo General

Estudiar, analizar y aplicar un modelo de entrevista que muestra los patrones de cambio de las personas, con la aplicación del estilo motivacional; interesándose en conocer al ser humano en frente nuestro. Escuchándole reflexivamente, expresando nuestra aceptación y afirmación, obteniendo y reforzando selectivamente las propias declaraciones auto motivacionales para prevenir y solucionar conflictos.

Qe

Objetivos Específicos:

- Reproducir y aplicar los conceptos básicos de la entrevista motivacional en el área de la solución y prevención de conflictos.
- Utilizar estrategias específicas como la escucha reflexiva, el reforzamiento selectivo, las declaraciones auto motivacionales en la atención integral de los asistentes al Centro de conciliación.
- Construir y aplicar estas estrategias en la solución de las diferentes áreas de conflictos en lo laboral, familiar, constitucional.

2.1. CONCEPTOS GENERALES.

Carl Rogers (1959) afirmaba que una relación interpersonal centrada en el o la consultante, en la que el consultor del CSJ-CB manifestaba tres características cruciales, proporciona la atmósfera ideal para el cambio. Dentro del contexto de esta atmósfera segura y de apoyo, Rogers proponía que los consultantes (consultantes) son capaces de analizar sus experiencias de una forma abierta y de encontrar soluciones para sus propios problemas. El consultor del CSJ-CB sólo necesitaba ofrecer tres características que son decisivas a la hora de preparar el camino a fin de que se produzca un cambio natural: una empatía adecuada, una calidez no posesiva y la autenticidad. Esta empatía adecuada implica una actitud de escucha concreta que clarifique y amplíe la propia experiencia y el significado que da el participante a esta experiencia, sin que le impuesto el propio material por el consultor del CSJ-CB.

Esta situación de asistir a consultar una dificultad con un tercero, en busca de alternativas, soluciones para situaciones del diario vivir en la razón básica de los Centros de Servicios de Justicia. Y un aspecto fundamental de todos y todas los funcionarios y funcionarias del mismo es desarrollar estas características para propender por los procesos de cambio, de restitución de derechos, de equidad, de constitucionalidad.

Cuando nos encontramos con personas con estrategias comunicacionales agresivas como gritar, no escuchar a los demás, ser violentos en forma física. Se surge la idea de utilizar la confrontación para destruir esta forma de comunicación; pero la experiencia ha mostrado que esto es peor, mas aun se vuelve el estilo más frecuente de relación en ambiente deprivados, violentos. Y se puede pensar entonces que estar personas son así, esta es su forma de ser, se puede llegar incluso a pensar que esa es su personalidad. La psicología social no pudo llegar a demostrar esta hipótesis. Se encontró como la percepción selectiva, que es cuando un individuo se centra en buscar los aspectos de la forma de ser de la otra persona que le confirmen sus primeras percepciones. De esta forma de relacionarse apareció la confrontación como forma de intervenir y

trabajar con este tipo de personas. Con el paso del tiempo la intervención fue peor que la enfermedad porque genero desconfianza, agresividad, evasión y no logro su objetivo inicial en de cambiar un comportamiento que se consideraba como inadecuado, en muchos casos llevo a reforzarlos; constituyéndose en una paradoja; porque la cura resulto peor que la enfermedad.

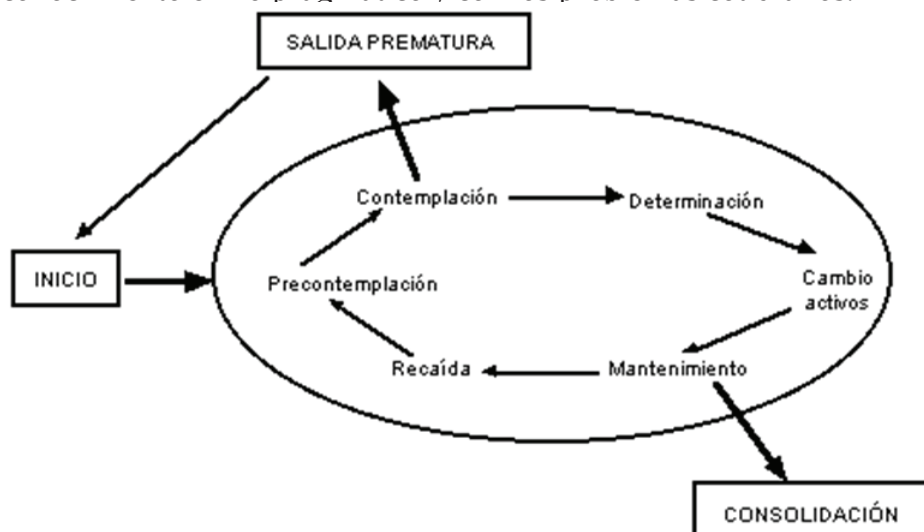
2.2. LA MOTIVACION PARA EL CAMBIO.

La motivación para el cambio no es un rasgo de la personalidad, no es algo que cada individuo lleva en su forma de ser. Más bien la motivación para el cambio es un estado de disponibilidad o deseo de cambiar, el cual puede fluctuar de un momento a otro o de una situación a otra. Dicho estado se puede ver influido por múltiples factores. Un modelo útil para comprender como se produce el cambio lo han elaborado dos psicólogos: James Prochasta y Carlo DiClemente (1982). Estos investigadores han intentado comprender como y por que cambian las personas, ya sea por sí mismas o a partir de la ayuda de un consultor del CSJ-CB. Describen una serie de etapas por las que cruza una persona en el proceso de cambio de un problema. Parece que estas etapas son aplicables a cualquier tipo de cambio. Estas etapas son conocidas como la rueda del cambio.

En su trabajo original lo autores muestran como un fumador deben pasar por todo el proceso tres o cuatro veces para poder dejar de fumar. Por medio de la posibilidad de discriminar los diferentes estadios de la motivación para el cambio el trabajador en el área de la salud puede realizar una intervención más adecuada dependiendo de cada estadio. En el caso del CSJ-CB la utilidad de estadio a la consulta, no permite conocer desde que perspectiva se encuentra en relación a su conflicto actual, quiere restituir un derecho, quiere justicia, no tiene claridad que podría pasar, viene obligado. Cualquiera de estas situaciones en particular requiere de una intervención para llegar a su resolución. Por ello es muy importante comenzar por entender desde donde parte el consultante porque finalmente cualquier intervención va a ser formativa para dejar en ellos una cultura de respeto por sus derechos (individuales o colectivos); un conocimiento práctico que les permita la apropiación y aplicación de conceptos básicos de derecho penal, constitucional, laboral, familiar; que rompa con

viejas prácticas y mitos culturales que se encuentran en su diario vivir. Esto a mediano plazo llevaría a desarrollar mayor confianza en la institucionalidad y mayor participación.

Con ello se espera que ciertas prácticas comunes por sus situaciones sociales como el trabajo infantil, la informalidad, el rebusque, el trabajo de mujeres continúen, pero con un cambio fundamental, que las condiciones básicas de contratación, horarios, salarios sean más justas y acordes con la ley. Esto como una propuesta de aprendizaje social desde el conocimiento en lo pragmático y con los problemas cotidianos.



ra 1. Modelo de estadios del cambio.

2.3. ESTADIOS PARA EL CAMBIO

2.3.1. Pre contemplación.

Cada estadio registra una actitud mental diferente: “Pre contemplación”, en este punto el o la consultante no ha pensado en cambiar, es mas en muchas ocasiones ni siquiera considera que está haciendo algo que podría poner en riesgo su vida, aquí niega cualquier problema con el alcohol, conflictos con su pareja, dificultades con el vecino y muchas veces se

muestra orgulloso de su conducta; no ve una necesidad de cambiar. Esto se demuestra en frases del tipo “De algo hay que morirse”, “Pa’semilla nacimos”, “Yo por mi parche me muero”. En cada caso se pueden colocar unas tareas determinadas (Ver tabla 3).

En situaciones de deprivación una gran mayoría de las personas no consultara a CSJ-CB porque no tiene claridad para que sirva, o simplemente no cree que sirva para nada. O por desconocimiento consideran que su “actual situación” (conflicto extramarital, peleas, infidelidad, etc.), es algo normal y esperable. Aquí la intervención tendría que ser inicialmente la exploración de las reales circunstancias del contexto para de esa manera entender, que se puede ofrecer. Porque el riesgo es que ocurra un efecto paradójico, que en vez de mejorar la situación, esta empeore. Bien sea por la lentitud del proceso judicial, o porque no existía una clara comprensión del para que de la intervención. Llegando a producir mayor injusticia. Muchas veces con solo “escuchar” a la persona y aclarar y despejar algo del contexto, esto le da claridad para que esta persona, planee un cambio a mediano plazo, la redefinición de una situación podría ser suficiente motivador para cambiar de fase. Aquí para no quedar con la duda, un seguimiento del caso, en un tiempo prudencial siguiendo los postulados de circularidad del pensamiento sistémico sería lo adecuado. Miller es su trabajo inicial, con la Entrevista Motivacional propone un intervalo de seis semanas para ver que permaneció del proceso inicial.

2.3.2. Contemplación.

El siguiente estadio es en donde la ambivalencia aparece, porque se empiezan a ver los riesgos y los beneficios de un comportamiento, de una situación específica, aquí el o la consultante empieza comparar cosas positivas con cosas negativas. Este es el punto en donde podemos trabajar en mostrarles a los consultantes los aspectos negativos de su comportamiento, correlacionar comportamientos de riesgos con complicaciones laborales, complicaciones con los vecinos, situaciones de violencia intrafamiliar. El consultor del CSJ-CB debe a aquí tratar de llevar la balanza a la necesidad de cambiar un comportamiento específico. . Empieza a sopesar los pros y contras aunque no se ve todavía con ánimo de intentar un cambio: “Tendría que dejar de esculcar a mi marido cuando llegue

tomado” o “Me gustaría evitar pelear con la dueña de la casa por las situaciones que considero son injustas o abusivas por parte de ella, podría buscar otra vivienda, o aclararlo en el Centro de Servicios de Justicia”.

Tabla 4. ESTADIOS DE CAMBIO Y TAREAS DE CADA INTERVENCION.

ESTADIO PACIENTE	TAREA MOTIVACIONAL
Pre contemplación	Crear duda. Aumentar la conciencia de los riesgos y complicaciones.
Contemplación	Elaborar riesgos y beneficios de un comportamiento. Definir las razones para cambiar y los riesgos de no cambiar. Mejorar la auto eficacia.
Determinación	Ayudar a tomar la mejor alternativa posible dentro de varias alternativas presentes.
Acción	Ayudar a establecer un plan claro de acción.

Adaptada de Miller WR, Rollick, S. Motivational Interviewing. Preparing people to Change Addictive Behaviour. New York, Guilford Press, 1991.

2.3.3 Determinación.

Durante la “Determinación” el o la consultante se encuentra motivado y ve la necesidad para cambiar un comportamiento o patrón de comportamiento. Aquí se trata de escoger con él o la consultante cual sería la estrategia más adecuada para lograr estos cambios y la solución del conflicto. En general, deben ser modificaciones pequeñas, en donde se mantenga el estilo de vida básico de él o la consultante. La estrategia debe ser aceptable, accesible, apropiada y efectiva. En este momento la persona decide intentar un cambio y requiere tener confianza en poder controlar la nueva conducta: “si yo le hago este reclamo a mi marido, yo se que estaré bien; no va a ser contraproducente, y en la próxima borrachera me la va a cobrar”. Por ello esta fase de planeación, análisis de la circunstancia, cuál sería la mejor manera de coger el problema debe pensarse, y concertada para no olvidarse de las situaciones “reales”; porque en

algunos casos se puede uno apresurar y pensando en el “ideal”, caemos en consecuencias indeseadas.

2.3.4. Acción.

La “acción” es el siguiente estadio que ocurre cuando él o la consultante se encarga de trabajar, hacer los cambios de comportamiento y acciones específicas para lograr esa meta que se ha propuesto, esto no quiere decir que necesariamente lo logre. En este sentido puede ser una siguiente consulta en donde asisten con los testigos, las pruebas o los elementos necesarios para continuar con el proceso. Un error muy frecuente que se ha encontrado en los profesionales jóvenes, es la impaciencia en esperar el momento adecuado para realizar una intervención (timing) lo que lleva a intervenciones prematuras las cuales pueden ser fallidas o se encuentran centradas en un aspecto no relevante del conflicto, una visión parcial del mismo. Por ello se sugiere dedicar más tiempo al análisis y revisión del contexto, para poder pensar mejor las intervenciones posibles.

2.3.5. Mantenimiento.

“Mantenimiento” durante esta etapa la persona ya se ha rutinizado y ha logrado tener nuevos hábitos de comportamiento y de estilo de vida en el cual va a continuar su proceso. La persona ha de concentrarse activamente en mantener el cambio y consolidarlo ya que las tentaciones (atracción por la conducta antigua) están presentes.

Es el resultado ideal final para cualquier intervención que la situación esperada se logre y que finalmente esta nueva situación de solución de conflicto del tipo que sea se mantenga resulta; para de esta manejar mejorar la calidad de vida; y la confianza de las personas en la institucionalidad.

2.3. 6. Recaída.

“Recaída” esta etapa ayuda al o la consultante y su consultor a ver situaciones que antes no eran tenidas en cuenta, pero que resultan muy importantes para el proceso de mitigación y recuperación porque llevaron

finalmente a que todo volviera a estar como antes de la intervención o en algunos casos peor. Su importancia radica en ser una parte más del proceso de motivación para el cambio.

Se trata de una situación muy frecuente en las intervenciones de las ciencias sociales, después de un intento por cambiar se vuelve hasta el principio o peor que antes. Aquí se debe retomar la situación y realizar un análisis de lo que sucedió. A veces la cura sale peor que la enfermedad, por ello es mejor no apresurarse. Pero finalmente el proceso tuvo que servir para algo y es sobre ese aprendizaje que debemos volver siempre, que aprendió él o ella de todo este proceso. Es allí donde se encuentra el verdadero cambio, en el aprendizaje que nos permite hacer las cosas mejor en el futuro, y no quedarnos en el pasado lamentando lo que ya fue y nunca regresara. En la Entrevista Motivacional el lector se encontrara con una técnica fácil y efectiva para realizar este proceso; el cual se puede aplicar a diversas situaciones de la vida.

2.4. LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL.

Es una forma concreta para ayudar a las personas a que reconozcan y se preocupen de un problema concreto. Ayuda a resolver la ambivalencia que existe en las conductas no saludables como los conflictos, las peleas con vecinos, las conductas compulsivas como las adicciones, el vivir en la ilegalidad; y prepara el terreno para el trabajo posterior de restitución de derechos, solución de conflictos. Profundiza en los motivos por los que se mantiene un hábito y por los que habría que dejarlo. En la estrategia motivacional, el consultor del CSJ-CB no asume un rol autoritario ni de experto. Parte de reconocer que la responsabilidad está en manos del consultante. Las estrategias que se utilizan son más de persuasión y apoyo que coercitivas o de discusión. No hay que tener prisa en avanzar, pues cuanto con más carga de motivación se empieza el camino, más posibilidades hay de terminarlo. En todas las entrevistas se hará hincapié en los motivos para el cambio (que serán expuestos por el o la consultante, no por nosotros). El profesional hace solamente de catalizador del proceso, fundamentalmente escuchando, pero de forma activa, reflexiva, actuando como un espejo en el que el o la consultante se ve y va descubriendo el camino que desea tomar. Cuando aparezcan las resistencias

(“pero no es fácil”; “es él quien no quiere cambiar”), debemos evitar rebatirlas con argumentos e intentaremos que el propio paciente encuentre y de las respuestas a esos “peros”.

El Objetivo de la Entrevista Motivacional es desarrollar discrepancia en el o la consultante para amplificar sus posibilidades y lograr un acercamiento a motivarse para cambiar comportamientos y actitudes para mejorar sus competencias sociales. Para ello es muy importante tener claridad de las metas, los logros y para donde va la persona. Dentro de este Modelo es fundamental que el consultor del CSJ-CB sea una persona empática, amable y que no lleve al cliente a sentirse juzgado. No debe olvidarse que la ambivalencia es una parte fundamental del cambio y por allí debe comenzar el proceso.

La ayuda que el profesional puede ofrecer a sus pacientes consiste en facilitar avances hacia el siguiente estadio, conociendo que tienen necesidades y características diferentes en cada uno de ellos. Podemos identificar en qué fase del proceso se encuentra y ayudarle a ir transitando dentro del círculo hacia el cambio de hábitos y su mantenimiento⁴.

Este modelo resulta muy útil en atención primaria, en el CSJ-CB por varias razones⁵:

- Facilita un trabajo más realista y eficiente al poder realizar un diagnóstico motivacional y una utilización de estrategias adaptadas a cada estadio; es decir, al grado de motivación para el cambio de un hábito que presenta una persona en un momento concreto.
- Plantea una ayuda continuada, con pequeños avances, alejada del todo o nada que utilizamos habitualmente. Intervenciones breves pero pertinentes y repetidas a lo largo de un periodo, más o menos largo de tiempo, pueden ser eficaces y gratificantes.
- La recaída no se considera un fracaso, del o la consultante ni del profesional, sino una parte del proceso normal de cambio. Cada recaída no es la misma y representa un avance hacia el éxito del cambio ya que los intentos fallidos sirven de aprendizaje que acercan a la persona a la meta de consolidar un cambio.

2.5. PRINCIPIOS GENERALES

2.5.1 Expresar empatía

Es el principio de aceptación. Paradójicamente, cuando se acepta el o la consultante tal y como es, se encuentra más libre para poder decidir cambiar. Significa aceptar y respetar el o la consultante pero no, necesariamente, aprobarlo. Implica un cierto grado de solidaridad emocional intentando comprender sus pensamientos y emociones preguntándonos ¿cómo me sentiría yo en sus circunstancias?, ¿coincide la emoción que yo tendría con la que él me expresa?, ¿cómo le transmito que le comprendo? La respuesta empática es una habilidad bien definida que se adquiere con entrenamiento y permite comprender y aceptar lo que el otro expresa. Permite expresar, sinceramente, la solidaridad con gestos (tocar ligeramente el o la consultante) y con palabras (“entiendo que te sientas mal por lo que ha ocurrido”). La empatía es la espina dorsal de la EM porque, ante el dolor que prevé el o la consultante por el cambio, el sentir que tiene un apoyo emocional resulta muy útil.

En el caso del CSJ-CB esta empatía está dada en no tomar partido por una situación en forma tan rápida, es necesario oír primero toda la situación con su contexto, para luego ir construyendo dicha situación. Por ello se recomienda dividir el tiempo de la reunión en tres momentos: el primero de un 5% de duración del tiempo de la entrevista para presentarse y definir quienes son los asistentes; el segundo, de un 50% de duración para escuchar la situación, hacer preguntas y conocer el caso y a las personas en particular; y el tercer momento de un 45% para realizar acuerdo, pedir documentos, Explicar la situación, y entender claramente cómo ve la situación el consultante.

2.5.2. Crear discrepancia

Pero el objetivo no es que la persona se sienta aceptada para que mantenga esa conducta. Hay que conseguir enfrentar al o la consultante con una realidad no placentera, crear una disonancia cognitiva entre lo que es y lo que querría ser. Lograr que el o la consultante reconozca

dónde se encuentra y dónde querría estar respecto al hábito o conducta a modificar. Interesa aumentar su nivel de conflicto, especialmente entre la conducta actual y los valores importantes de su vida. Trabajar la emoción que genera la incomodidad de la duda y/o conflicto es el mayor motor para el cambio. Para aumentar la eficacia de la entrevista es importante conseguir que el o la consultante verbalice sus discrepancias. Aquí se puede emplear técnicas de visualización, ponerlo a imaginarse cuantas cervezas se tomo en un año, cuánto dinero es eso, cuánto tiempo ha gastado en dicho comportamiento, etc. Esto tiene la ventaja que arma una imagen que es fácil de recordar. Se puede contrastar contra sus derechos individuales, o mostrar los derechos colectivos de las demás personas en relación a una situación definida. Se trata de una fase pedagógica en donde vamos a enseñar a la persona de una manera muy práctica.

2.5 3. Evitar la discusión

La discusión posiciona el o la consultante al otro lado de la balanza, crea resistencias, conductas defensivas; la aparición de resistencias, nos indica que debemos cambiar de estrategia. Evitar argumentar y discutir con el o la consultante sobre la conveniencia o utilidad de un cambio porque esto le puede crear resistencia. Los argumentos directos y los intentos de convencerle tienden a producir oposición ante las indicaciones, sugerencias u órdenes para el cambio. Esta oposición se llama reactancia psicológica (cuanto más insista el consultor más se cierra el o la consultante), y surge con frecuencia cuando la persona tiene la percepción de que su capacidad de elección está limitada y, en general, cuando la sensación de libertad se coarta.

Antes de informar es conveniente preguntar a el o la consultante si tiene o quiere información al respecto con frases como ¿quieres que te explique algo sobre...? También es importante no precipitarse con un cúmulo de información siendo más útil informar poco a poco e ir preguntando ¿qué te parece esto que te he dicho?, centrándonos en los conflictos del consultante.

2.5.4. Darle un giro a las resistencias.

Cuando aparecen las resistencias, debemos pensar que esas percepciones se pueden cambiar, y se pueden sugerir otros puntos de vista. Generalmente es el propio paciente el que puede contestar a las mismas y encontrar las soluciones a lo que plantea. Si rebatimos las resistencias, provocamos discusión. Evitando las actitudes consultor que pueden facilitarlas: tratar de imponer un cambio por “su bien” ó “esto es lo que corresponde según la ley”, plantear implícita o explícitamente que la relación asistencial conlleva la obligatoriedad de un cambio, reñir el o la consultante ante el no cambio, etc.

Por ello se debe ser muy prudente en no sentar una posición “técnica legalista” antes de tiempo, como se verá más adelante debemos trascender estas resistencias y más bien centrarnos en un para que cambiar, desde una perspectiva más positiva y esperanzadora.

2.5. 5 Fomentar la autoeficacia.

Si enfrentamos el o la consultante a una realidad desagradable pero no se siente capaz de cambiarla, no iniciará ningún camino. El mensaje a transmitir es el de que él puede hacerlo. No solo puede, sino que debe, está en su mano y nadie lo hará por él. Nosotros le ayudaremos en ese camino que él irá trazando. Creer en la posibilidad de cambiar es un factor motivacional importante, ya que tiene una gran influencia en la capacidad de iniciar una nueva conducta y en mantenerla. Los resultados previos satisfactorios refuerzan la creencia del o la consultante en su capacidad para conseguirlo y nuestra ayuda aquí puede estar en analizar con él esos resultados potenciando su positividad (“Es difícil dejar el alcohol del todo y tú lo conseguiste”; “fíjate como ya has solucionado el problema de las basuras con tus vecino, ahora es necesario trabajar con el ruido que hacen los sábados en las rumbas”). No podemos olvidar que el o la consultante es responsable de escoger y realizar el cambio y nosotros le prestamos ayuda si lo desea.

El punto importante aquí es reconocer lo que se ha intentado en forma previa hacer, para favorecer la sensación de “yo si puedo hacerlo”, esto es el empoderamiento. Algo básico en este punto es explicar en qué va

a consistir el proceso total y verlo de una manera más amplia, es decir, ver qué pasa si todo sale bien, que pasa si sale mal y cuales podrías ser resultados intermedio. Muchas veces las personas no tienen claridad de este principio general de de incertidumbre y no saben que esperar o que puede pasar, esto genera confusión e inhibe el cambio.

Ap

Actividades Pedagógicas:

Responda las siguientes preguntas:
(ver las respuestas en el anexo 1)

1. ¿Qué es la Motivación para el Cambio?, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional
2. ¿Cómo definiría pre contemplación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?
3. ¿Cómo definiría Contemplación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional? .
4. ¿Cómo definiría determinación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?
5. ¿Cómo definiría acción, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional
6. ¿Cómo definiría mantenimiento, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?
7. ¿Cómo definiría recaída, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?

Ae

Autoevaluación

Rosendo, de 52 años pertenece a una minoría étnica, vive en Arborizadora Alta, según refieren sus vecinos tiene problemas con el alcohol; y es muy escandaloso y agresivo cuando se encuentra bajo efecto del alcohol. Golpea a su mujer, y manda a sus hijos Rosendo Jr. (8 años) y María (6 años) a pedir limosna para que él pueda salir con sus amigos y tomarse unos tragos.

Las vecinas han traído a María al CSJ-CB, para que ella haga algo con Rosendo. Pero María no se ve muy convencida y dice que ella quiere a su marido, y que su marido también la quiere porque le pega casi a diario. Además ella tendría que consultar con sus “tatas”, que viven lejos en el Putumayo. Finalmente, si reconoce que se encuentra preocupada por sus hijos que no han podido estudiar y se encuentran desescolarizados, desde hace 2 años. Quiere aprovechar la visita al Centro de conciliación para conseguir un internado para ellos.

¿Desde la propuesta del al entrevista Motivacional en que estadio se encontraría María en relación con:¿ Rosendo?; ¿ con los hijos?

¿Cómo induciría usted discrepancia en María? Evitando discutir con ella.

De acuerdo con el estadio en que se encuentra María en relación con Rosendo, que le propondría como tarea?

B

Bibliografía Seleccionada

KADIS, L; MCCLENDON, R. Concise guide to Marital and family Therapy. Concise. American Psychiatric Press. (2005).

LEWIS A. COSER, Lewis A., the Functions of Social Conflict. New York: The Free Press, 1956.

MERCADO, A; GONZALES, G. Teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. En. Espacios Públicos. Vol. 11 #021 Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca México. (2008).

- MILLER, W; ROLLNICK. Motivational interviewing. Preparing people to change (1991) Guilford press. New York.
- MILLER WR, ROLLNICK S. La entrevista motivacional. Barcelona: Paidós 1999.
- O'HANLON, W; WIENER-DAVID, M. en busca de soluciones. Un nuevo enfoque de la psicoterapia. Editorial Paidós. (1990). Buenos Aires.
- PRADOS JA, CEBRIÁ J, BOSCH JM. Comunicación centrada en el o la consultante: una aplicación a la clínica. FMC 2000; 7: 83-88.
- ROGERS C. El poder de la persona. México: Ed. El manual moderno 1980
- ROBBINS, STEPHEN P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.
- VIGOSTSKY, L (1935). El Desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona, Ed. Crítica 1979.
- PIAGET, J. La representación del mundo en el niño. Madrid. Ed. Morata. 1973.

Unidad 3

LAS TAREAS A REALIZAR DURANTE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Qg

Objetivo General

Estudiar, analizar y aplicar el concepto de una entrevista motivacional; en donde el lenguaje es muy importante en ir construyendo una idea, un concepto y finalmente un cambio de comportamiento que permita solucionar el conflicto.

Qe

Objetivos Específicos:

- Organizar una entrevista partiendo de ubicar en la rueda del cambio en que estadio se encuentra el cliente.
- Aprender a construir preguntas abiertas, reflexivas que permitan conocer desde donde es la mirada de nuestro interlocutor
- Aprender, usar e implementar diferentes técnicas de entrevista para mejorar la comunicación con nuestros interlocutores.

3.1. CONCEPTOS GENERALES.

El objetivo general en esta primera fase de la entrevista motivacional es la de construir la motivación para el cambio. Esto lleva más tiempo con algunas personas que con otras. Siguiendo los conceptos de las etapas de Prochaska y DiClemente, algunas personas empiezan en la precontemplación, y otros están al inicio de la contemplación. Otros empiezan el tratamiento manifestando ya una motivación para el cambio. Dependiendo de la etapa en donde se encuentre es necesario cambiar las estrategias –cuando el objetivo cambia se crea la motivación (fase I) y con un aumento el compromiso (fase II). Es en este momento que el consultante está preparado para cambiar, pero aun no ha asumido una firme decisión o compromiso para hacerlo. Aquí debemos tener en cuentas los signos de la disponibilidad para el cambio (tabla 5). No todas las señales se presentaran en una sola persona, pero son signos posibles de disponibilidad para el cambio. Estas estrategias son las que vamos a ver en este capítulo, como se pasa una persona de la contemplación hacia la acción.

3.2. ESTADÍAR (DEFINIR EN QUÉ ETAPA DE LA RUEDA DEL CAMBIO SE ENCUENTRA EL CLIENTE).

La primera tarea es saber en qué estadio de la rueda del cambio está situado. El Objetivo de la Entrevista Motivacional es desarrollar discrepancia en el o la consultante para amplificar sus posibilidades y lograr un acercamiento a motivarse para cambiar comportamientos. Para ello es muy importante tener claridad de las metas, los logros y para donde va la persona. Dentro de este Modelo es fundamental que el trabajador del CSJ-CB sea una persona empática, amable y que no lleve al cliente a sentirse juzgado. No debe olvidarse que la ambivalencia es una parte fundamental del cambio y por allí debe comenzar el proceso. Con base en el modelo tras teórico, al final de la primera entrevista se debe tener claridad en que estadio del cambio se encuentra el consultante, para poder asignar la tarea motivacional correspondiente.

Tabla 5. Signos de disponibilidad para el cambio.

1. DISMINUCION DE LA RESISTENCIA la persona deja de discutir, interrumpir, negar o realizar objeciones a todo lo que se proponga.
2. DISMINUCION DE LAS PREGUNTAS SOBRE EL PROBLEMA las personas parecen tener información suficiente sobre su problema, y dejan de hacer preguntas. Existe una sensación de haber acabado.
3. RESOLUCION la persona está más tranquilo, relajado, calmado, aliviado o seguro. En ocasión es esto ocurre después de que ha pasado un periodo de angustia o de llanto.
4. AFIRMACIONES AUTOMOTIVADORAS la persona dice frases que indican tener conciencia de su problema, de su preocupación, de apertura al cambio, de optimismo.
5. AUMENTO DE LAS PREGUNTAS SOBRE EL CAMBIO las personas pregunta que es lo que podría hacer con el problema, como cambian las personas si así lo deciden, o algo similar.
6. IMAGINANDO la persona empieza a hablar sobre cómo podría ser la vida después de solucionado el problema, o a prever las dificultades que podrían surgir si se llevara a cabo un cambio, o comentar las ventajas de un cambio.
7. EXPERIMENTACION la persona ha tenido tiempo entre las reuniones, tal vez haya empezado a experimentar con los diferentes enfoques posibles para poder cambiar.

Tomado de: Miller, W; Rollnick. LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL. Preparar para el cambio de conductas adictivas. Editorial Paidós (1999).

Aquí pueden aparecer algunos imprevistos que pueden alargar esta fase I antes de llegar a la denominada fase II (negociación de los itinerarios y la ruta de la intervención).

3.2.1. Subestimar la ambivalencia.

Es muy tentador asumir que si una persona muestra signos de disponibilidad para cambiar, en este caso un asistido en el Centro de Conciliación, la decisión ya ha sido tomada y todo lo que sigue es cuesta abajo. Las personas entran a menudo en una etapa de acción con bastante ambiva-

lencia. Realizan los primeros pasos de tanteo mientras que aún no están seguros del camino que pueden seguir. En ocasiones parecen haber evolucionado bien a lo largo del camino, solo para dar la vuelta y retroceder.

3.2.2. Sobre prescripción:

Un segundo peligro en esta fase II consiste en prescribir un plan de intervención para el asistido en el Centro de Conciliación que le parezca plausible y puede existir una tendencia a decir: “ahora que ya está dispuesto a cambiar, le voy a decir que es lo que tiene que hacer”. Esto traiciona el tono centrado en la persona de la entrevista motivacional, y corre el riesgo de deshacer el progreso realizado. La persona asistida en el Centro de Conciliación puede responder: “sí, pero esto no funcionara porque...” y adopta un rol pasivo de alguien que está esperando a que se le ofrezcan soluciones por parte de un experto.

3.2.3. Directividad insuficiente:

El riesgo contrario consiste en no proporcionar al asistido del Centro de Conciliación la orientación suficiente y adecuada. La pregunta “¿Que es lo que puedo Hacer en esta situación?”, se contesta mejor mediante el uso de diferentes alternativas que con una simple reflexión; aquí es preferible hacer una lluvia de ideas y explicar que es posible y que no es posible, que es pertinente y que no, que está dentro de la jurisprudencia. El objetivo es canalizar la motivación del paciente a través de un plan de cambio que sea moldeable y de fortalecer el compromiso del consultante para llevar a feliz término el plan.

3.3. REALIZAR PREGUNTAS ABIERTAS.

Desde el comienzo de la entrevista motivacional se deben usar preguntas abiertas, es decir que no puedan ser contestadas con uno o dos palabras, que permitan y animen al o la consultante a explicarse incrementando así su percepción del problema. “¿Cuénteme cual es el problema que lo trae al Centro de Conciliación?”; “ ¿Cómo cree que podemos colaborarle?”, “ De donde salió la idea de venir al CSJ-CB?”.

3.4. ESCUCHA REFLEXIVA

Es una de las habilidades cruciales de la entrevista motivacional. Aquí el profesional no se limita a escuchar lo que dice el o la consultante, sino que se responde a lo que él va diciendo reflejándolo. El profesional es quién decide que es lo que refleja y que es lo que ignora, que se ha de enfatizar y que palabras usar. Se entiende por reflejar repetirle con las mismas palabras lo que el consultante dijo. Esto se hace en la parte final de cada entrevista. Un error muy frecuente del principiante es pensar que a todo lo que dice el consultante, se le debe responder con una explicación. Este estilo se vuelve agotador, y parece más un partido de tenis que una entrevista en un contexto de consultoría.

Con la escucha reflexiva se pretende favorecer que el o la consultante exprese tantas frases de preocupación como sea posible ya que todos tendemos a creernos con mayor fuerza aquello que nos oímos decir a nosotros mismos. Ofrecer una atención empática sin emitir juicios ni dar soluciones prematuras, es una forma de recompensar el o la consultante y favorecer que se siga expresando:

1. Repetir: un elemento que ha dicho el o la consultante
2. Refrasear: Sustituye algunas palabras por sinónimos o altera ligeramente lo que se ha dicho clarificándolo
3. Parafrasear: Infiere el significado de lo que se ha dicho y lo refleja con nuevas palabras.
4. Señalar un sentimiento: Hacer énfasis en el aspecto emocional mediante frases que muestren sentimientos.

3.5. RESÚMENES DE LO MÁS CRUCIAL.

Pueden ser utilizados para poner en común el material que se ha ido comentando. Refuerza lo más importante que se ha dicho, demuestra que se ha escuchado con atención y prepara el o la consultante para prose-

guir. Los sumarios ponen en evidencia la ambivalencia del individuo. Es una manera de permitir que la persona examine simultáneamente las razones en pro y en contra: “por un lado... y por otro”.

Los sumarios son espacios para describir lo que el o la consultante nos acaba de decir, no para exponer lo que nosotros pensamos.

Una recapitulación es un primer paso para realizar la transición a la Fase II consiste en hacer un resumen de la situación actual de Consultante a Centro. La extensión de este resumen depende la complejidad del caso. Es importante comenzar el resumen con un comentario, en donde se especifique que usted trata de integrar todo lo que le han comentado, a fin de decidir que se hará a continuación. Una buena recapitulación debe incluir tantos elementos como sea posible de los siguientes:

1. Un resumen de las percepciones personales del cliente sobre el problema tal y como se expresa en sus frases textuales.
2. Un resumen de la ambivalencia del paciente, incluyendo lo que sigue considerando como positivo o atractivo de su conducta problema.
3. Una revisión de todos los datos objetivos que usted tiene con respecto a la presencia de riesgos y problemas.
4. Una repetición de todos los indicadores del deseo, consideración, o razones para cambiar.
5. Su propia evaluación de la situación del consultante, particularmente en los temas en los que coincide con las preocupaciones de este.

3.6. DESTACAR LOS ASPECTOS POSITIVOS

Deben recompensarse las afirmaciones de preocupación para animar a que el o la consultante nos verbalice más. En la fase de contemplación la gente suele tener bajos niveles de autoestima o poca confianza en sus habilidades para cambiar. Las reestructuraciones positivas sirven para

rehabilitar la autoestima y el sentido de autoconfianza del o la consultante.

Como se verá en el caso de este capítulo tenemos que buscar el recurso en cada consultante y hacerle notar (hacer énfasis) desde donde estamos comenzando gracias a el interés, los esfuerzos previos, y el camino previamente recorrido por este consultante antes de llegar donde nosotros. Este es un aspecto fundamental en el trabajo en situaciones de marginalidad, reconocer al otro desde su propia historia para empoderarlo y de esta manera permitirle continuar su proceso de cambio. El cual muchas veces empezó dándose cuenta de una situación de explotación, de maltrato familiar, de excesiva tolerancia y ha requerido de una serie de cambios, toma de decisiones antes de llegar al CSJ-CB

3.7. FAVORECER FRASES DE AUTO MOTIVACIÓN

Se trata de que él o la consultante despegue de la ambivalencia y avance hacia una decisión. Pero tiene que ser el o la consultante el que exprese los argumentos para cambiar. El trabajo del profesional es facilitar que el o la consultante exprese esos argumentos de: reconocimiento del problema, preocupación, intención de cambio y optimismo. ¿Con qué técnicas?:

Preguntas evocadoras: Preguntas que favorezcan que el o la consultante exprese dichas expresiones de reconocimiento y preocupación por el problema y de intención de cambiar

Balance decisional: Ayudarla a razonar los aspectos positivos y negativos de la antigua y de la nueva conducta

Pedir ejemplos: Provocar la elaboración pidiendo que detalle ejemplos específicos.

Utilizar los extremos: Imaginar la peor de las consecuencias posibles.

Mirar hacia atrás ¿cómo era el o la consultante antes del inicio del hábito?

Mirar hacia delante ¿cómo se encontrará después de abandonarlo?

Explorar los valores que son realmente importantes para su vida

Paradoja terapéutica: El consultor del CSJ-CB adopta el papel de que no hay problema o no es el momento de solucionarlo, provocando que el o la consultante le convenza de lo contrario.

Ap

Actividades Pedagógicas

Responda las siguientes preguntas:
(ver las respuestas en el anexo 1)

6. ¿En qué consiste la tarea de Estadiar, dentro del modelo de la entrevista Motivacional?
7. ¿Qué es la escucha reflexiva?

Ae

Autoevaluación

Mi Hermano Mayor es un fresco"

Después de haber escuchado el relato de Alexander, de 32 años de edad, queda claro que el quiere cambiar por la situación actual de su mamá, se encuentra grave con una enfermedad terminal. Pero como resultado de su estilo de vida tiene varias dificultades que hay necesidad de intervenir. Desde niño aprendió a tomar alcohol, con un tío que lo invitaba, en la actualidad sale a buscar trabajo y regresa borracho. Se encuentra con problemas con las autoridades porque con una novia de tragos que tuvo, sirvió de falso testigo en un caso de estafa; por esto hay una orden de captura y no ha podido sacar su Pasado Judicial. De igual manera nunca se ha presentado a sacar la Libreta Militar, y al no tener estos papeles no consigue el empleo estable que se encuentra buscando.

Martha su hermana menor, quien asiste a la consulta refiere que en la casa con la mama, se encuentran cansadas de responder por las cosas de Alexander, que lo han cogido en múltiples mentiras. Además, desde hace tres meses son ellas quien mantiene a sus dos hijos. Alexander insiste en que el quiere cambiar pero le preocupa su situación legal y la falta de libreta militar. Martha refiere que ellas se encuentran cansadas y Alexander tiene problemas actualmente además con unos vecinos a los que les está debiendo dinero.

- 1.) Encuentra usted aspecto automotivadores en el relato de Alexander?
- 2.) Desde donde comenzaría a organizar usted esta situación familiar?
¿Explique?
- 3.) ¿En cuál estadio de la rueda del cambio estaría Alexander?

B

Bibliografía Seleccionada

KADIS, L; MCCLENDON, R. Concise guide to Marital and family Therapy. Concise. American Psychiatric Press. (2005).

MILLER, W; ROLLNICK. Motivational interviewing. Preparing people to change (1991) Guilford press. New York.

MILLER WR, ROLLNICK S. La entrevista motivacional. Barcelona: Paidos 1999.

O'HANLON, W; WIENER-DAVID, M. en busca de soluciones. Un nuevo enfoque de la psicoterapia. Editorial Paidos. (1990). Buenos Aires.

Unidad 4

LAS TRAMPAS MÁS FRECUENTES DE LAS INTERVENCIONES BREVES

Objetivo General

Evidenciar los errores que con mayor frecuencia ocurren en esta forma de entrevistas formalizadas, en donde asiste uno o varios clientes y un profesional de un área específica para brindar asesoría e información sobre un tema particular.

Objetivos Específicos:

- Describir las principales trampas en la aplicación del presente modelo de entrevista.
- Reconocer las situaciones y actitudes en los consultantes que favorecen y permiten que ocurran estas trampas.
- Mostrar una forma de devolver la información de manera más amplia y con la participación activa del cliente.

4.1. CONCEPTOS GENERALES

Se define como trampa un estilo personal del consultor, una forma particular de realizar las entrevistas y consultas en donde por no aplicar esta técnica de forma disciplinada y metódica se puede caer en una serie de errores que dificultan y complican la obtención de los logros esperados. Hay varias trampas que interfieren rápidamente en el progreso del consultante hacia el deseo del cambio.

Son maneras o estilos personales de encarar la entrevista que generan resistencias en el consultante porque no se siente escuchado, se siente juzgado en forma prematura, o siente que el consultor del CSJ-CB no lo entendió y se está yendo por otro lado que no es. Por lo anterior es importante aplicar el principio de la escucha reflexiva, expuesto anteriormente para no caer en estas situaciones de trampa. Otra recomendación es ir pensando mientras avanza la entrevista, si la forma como estoy entendiendo a mi consultante va cambiando en la medida que pasa la entrevista o por el contrario continuo igual; si no está cambiando no estoy haciendo las cosas bien y es necesario buscar en cuál de estas trampas estoy cayendo.

4.2. LA TRAMPA DE LA PREGUNTA-RESPUESTA.

Al inicio del trabajo con un cliente, es fácil caer en un patrón en el que el entrevistador pregunta y el entrevistado responde con frases cortas. Esto es similar a lo que ocurre cuando un médico realiza una exploración física general: el paciente responde “sí” o “no” a una amplia lista de áreas de potencia problemáticas. Esto sucede porque se tiene la falsa creencia de tener datos concretos desde el principio ayuda. Esta forma de preguntar puede desencadenar ansiedad dentro de las personas que participan. A continuación se presenta un ejemplo:

Entrevistador: Usted está aquí para hablar sobre su problema con el trago, ¿estoy en lo cierto?

Cliente: Sí, correcto.

E: ¿Piensa que toma demasiado a menudo?

C: Probablemente.

E: ¿Cuál es su trago favorito?

C: Las polas (cerveza).

E: ¿Acostumbra a fumar cuando toma?

C: Sí

Y así sucesivamente. Existen algunos aspectos negativos en esta tipo de trampa. Primero, enseña al paciente a contestar con respuestas simples y cortas, más que con el tipo de elaboración que se necesitara para la entrevista motivacional. Además proporciona pocas oportunidades para que el paciente analice su situación y pueda elaborar frases que fomenten la motivación, algo que pronto consideramos como un proceso crucial. Como podemos evitar esta trampa. Miller (14) recomienda hacer una historia personal base, donde se preguntes todos los aspectos principales en diferentes aéreas antes de comenzar a hacer la intervención específica de EM; esto para tener de disponer de información específica que se necesita para el comienzo del trabajo, y dejar el resto de información para más tarde. Esto le evita tener que recurrir a una forma de inventario corto (check-list) de preguntas y respuestas. Las preguntas abiertas y la escucha reflexiva que explicamos en el capítulo anterior son las estrategias recomendada. Como norma general conviene evitar el formular tres preguntas abiertas seguidas.

4.3. LA TRAMPA DE LA CONFRONTACIÓN-NEGACIÓN.

Es lo más frecuente y la trampa que más interesa evitar (14). El escenario más familiar se presenta cuando el entrevistador detecta alguna información que indica la presencia de un “problema” (por ejemplo, violencia intrafamiliar, maltrato), empieza a decir a un cliente que tiene un serio problema, y prescribe un patrón de conducta que hay que seguir. El cliente puede expresar alguna reticencia, haciendo comentarios en las siguientes líneas de argumentación: “mi problema no es realmente tan grave”. Y “Realmente no necesito cambiar tanto”. Cuanto más enfrentemos el cliente con su situación, él se volverá más resistente y reacio al cambio con respuestas del tipo “No creo que sea tan serio el problema porque olvide cosas cuando bebo”.

Esta es una trampa que puede ocurrir en cualquier etapa de la entrevista o de una intervención psicosocial, pero es particularmente frecuente en la inicial, cuando se presenta un tono de comunicación poco útil. Se centra en cualquier tema, dentro de una amplia variedad, no tan solo si la persona tiene “un problema en concreto”. De hecho, esta trampa puede surgir en cualquier momento en que el entrevistador este discutiendo don un cliente.

4.4. TRAMPA DEL EXPERTO.

Ofrecer, con la mejor intención, respuestas y soluciones al paciente llevan, a éste, a asumir un rol pasivo totalmente contrario al enfoque de la EM.

Por esto un entrevistador entusiasta y competente puede, sin pretenderlo, caer en la trampa de saberlo todo. Como en el caso de la trampa preguntas- respuestas, su efecto más frecuente es el de llevar al paciente a asumir un rol pasivo, que es incoherente con el enfoque básico de la entrevista motivacional – dar a las personas la oportunidad de analizar y resolver la ambivalencia por si solas -. Existe un momento determinado para recurrir a la opinión de un experto, que es generalmente, al final de la sesión cuando se realiza un resumen, pero el énfasis de este enfoque está en la propia motivación del cliente sus reflexiones, su aprendizaje de sus propias razones para enfrentar, cambiar una situación determinada.

4.5. LA TRAMPA DEL ETIQUETAJE.

Clasificar a un paciente por un hábito con etiquetas que, a menudo, acarrear un cierto tipo de estigma en la gente (“Eres ladrón”). Los problemas se pueden analizar sin necesidad de poner las etiquetas que provocan resistencias innecesarias. En el afán de hacer diagnóstico, definir situaciones, se puede pensar en forma equivocada, que para una persona el hecho de aceptar una etiqueta que se le propone ayudaría. Debido a que dichas etiquetas a menudo acarrear un cierto tipo de estigma en la gente, no es sorprendente que las personas con una autoestima razonable se resistan. Como ya hemos comentado anteriormente, aparentemente tiene poca utilidad presionar a las personas a que acepten dichas etiquetas, y la filo-

sofía de Alcohólicos Anónimos (AA) recomienda específicamente que no utilicen dichas etiquetas con los demás. Para algunas personas, incluso una referencia aparentemente inofensiva como “su problema con..., el dinero que faltó...” Provoca sentimientos de sentirse acorralado o incomodo. El peligro, por supuesto, es que la insistencia en utilizar una etiqueta induzca una resistencia en el cliente, lo que a su vez deteriora el progreso, esto debido a que no existe realmente una ventaja clínica en etiquetar a una persona.

4.6. LA TRAMPA DE LA FOCALIZACIÓN PREMATURA.

No es extraño que el entrevistador quiera concretar rápido en el problema, por ejemplo hablar de la violencia intrafamiliar, o de el alcoholismo. Pero el efecto que esto produce es contrario. Generalmente el entrevistado, entrevistada quiere hablar sobre temas más generales. Es importante escuchar esto porque generalmente en estas explicaciones marginales se encuentran muchos datos que nos permite entender mucho mejor el contexto en el cual ocurre la pauta de comportamiento que estamos explorando. Al focalizar en forma prematura puede parecer desacuerdos entre el entrevistador y el cliente en relación a que se “puede considerar” como situación problema. Por ello los expertos recomiendan empezar por escuchar las preocupaciones del cliente, y no tratar de despejar rápido las preocupaciones del entrevistador. Por lo que el entrevistador le parece más importante mientras el paciente desea hablar sobre otros temas que le preocupan y que son más amplios. Es importante evitar implicarse en una lucha sobre qué tema es más apropiado para iniciar la entrevista y el empezar con las preocupaciones del paciente facilita la tarea. Si intentamos centrar rápidamente el tema, por ejemplo en una adicción del paciente, éste se distanciará y se pondrá a la defensiva.

4.7. LA TRAMPA DE LA CULPABILIZACIÓN.

Desaprovechar tiempo y energía en analizar de quién es la culpa del problema pone al cliente a la defensiva. La culpa es irrelevante y conviene afrontarla con reflexión y reformulación de las preocupaciones del paciente.

Por ello si surge esta pregunta en el ambiente y no se afronta de una forma adecuada, se desaprovechara un tiempo y una energía innecesarios con la sensación de tener la necesidad de defenderse y explicar una culpabilización prematura. La clave obvia que cabe considerar aquí es que la culpa es irrelevante. Habitualmente esto se debe afrontar mediante la reflexión y la reformulación de las preocupaciones del paciente. Si surge esta trampa, por ejemplo se le debe decir al cliente:

“Parece como si estuviera preocupado o preocupada por saber de quién es la culpa. Debo decirles que el objetivo de esta entrevista no consiste en decidir de quien es la culpa. Eso es para los tribunales. La solución de conflictos tiene una filosofía que se centra en el hecho de que no se debe buscar al culpable. No me interesa saber quién es el responsable, sino más bien que es lo que realmente le está preocupando, y lo que usted o ustedes pueden hacer para resolverlo”.

4.8. MANEJO DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO, COMO RECONOCERLA.

La forma en que se afronta la resistencia es un tema crucial en la entrevista motivacional. Este es uno de los aspectos en que la aproximación que se va a describir es totalmente opuesta a una técnica confrontativa tradicional. Un objetivo de la EM consiste en evitar que surja la resistencia o que aumente la resistencia. Cuando más se resista un cliente, con menos probabilidad eses cliente cambiara (Miller). Cuando se aplica las EM los consultantes muestran niveles más bajos de resistencia.

La investigación ha mostrado que el grado con el que los consultantes “se resisten” está claramente determinado por el estilo del consultor del CSJ-CB.

Tabla 6. Cuatro categorías de la conducta de resistencia del cliente.

<p>1. ARGUMENTAR. El cliente pone a prueba la habilidad, nivel de conocimiento o integridad del entrevistador.</p> <p>1a. Retar. Se pone a prueba en forma directa lo dicho por el entrevistador.</p> <p>1b. Desvalorización. Se cuestiona la autoridad personal del entrevistador y sus conocimientos</p> <p>1c. Hostilidad. Se expresa hostilidad en forma directa al entrevistador.</p> <p>2. INTERRUPIR. El cliente corta e interrumpe al entrevistador de una manera defensiva.</p> <p>2ª. Discutir. El cliente habla mientras el entrevistador está hablando, sin dejar pausa o silencio.</p> <p>2b. Cortar. El cliente corta de una manera claramente intencionada. "ya he odio bastante"; "mentiras".</p> <p>3. NEGAR. El cliente expresa no querer reconocer los problemas, o cooperar, o aceptar la responsabilidad, o aceptar un consejo.</p> <p>3ª. Culpabilizar. El cliente culpabiliza a los demás de sus problemas.</p> <p>3b. Estar en desacuerdo. No acepta sugerencias: "si pero..."</p> <p>3c. Excusarse. El cliente utiliza excusas para justificar su conducta.</p> <p>3d. Reclamar impunidad. El cliente asegura que no está en peligro.</p> <p>3e. Minimización. El cliente sugiere que se está exagerando su situación.</p> <p>3f. Pesimismo. Sus comentarios son culpabilizadores, pesimistas, o de tono negativo.</p> <p>3g. Reticencia. Se expresa reservas sobre los comentarios que le son dados.</p> <p>3h. No querer cambiar. Se expresa abiertamente una falta de deseo de querer cambiar.</p> <p>4. IGNORAR. El cliente da señales de no querer cumplir las indicaciones del entrevistador.</p> <p>4ª. Falta de atención. No se están cumpliendo los acuerdos.</p> <p>4b. Falta de respuesta. Se dan respuesta que no corresponden a la pregunta.</p> <p>4c. No respuesta. El cliente da una respuesta no audible o no verbal.</p> <p>4d. Desviarse. Cambia la dirección de de la pregunta y el sentido.</p>

Tomado de: Miller, W; Rollnick, S. La entrevista motivacional. Preparar para el cambio de conductas adictivas. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1999.

La resistencia es una conducta observable que surge durante el tratamiento. Esta indica al entrevistador no está usando las estrategias más adecuadas para el caso. La tarea fundamental del entrevistador en ese momento es la de retroceder, descubrir donde se encuentra el paciente, y trabajar desde ese punto. Para hacer esto, usted necesita ser capaz de reconocer la resistencia cuando esta se produce, ver tabla 6.

Las respuestas de resistencia son completamente normales durante la terapia, y su aparición en los inicios no es una razón para preocuparse. Será un problema, sin embargo, si tales respuestas persisten o aumenta como un patrón general del cliente a lo largo de la sesión de trabajo o en el curso de un tratamiento. Su forma de actuar como entrevistador determina en gran medida si la resistencia inicial se convierte en un patrón estable y persistente de resistencia

4.9. LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Es una buena estrategia general para responder a la resistencia con una resistencia. Un simple reconocimiento del desacuerdo del cliente, de sus emociones o de su percepción puede permitir un análisis posterior más que una defensividad, y así se evitará la trampa de confrontar-negar. Esto se puede hacer con una devolución amplificadora, yo le devuelvo al cliente lo que ha dicho de una manera exagerada. Si esto tiene éxito fomenta la ambivalencia del cliente y el se ve en la necesidad de retroceder en su apreciación.

Un enfoque diferente consiste en desviar la atención del paciente del tema que se está trabajando a otro que al parecer carece de importancia, Esta es una forma rápida de salirse de un tema que resulta espinoso, se deberá volver sobre el mismo mas adelante pero de manera diferente.

La reformulación de la información que ha comentado el cliente. Esto es particularmente útil en una situación en la que el cliente refiere argumentos que sirven para negar un problema personal. Se le reconoce sus observaciones pero se redefinen de manera diferente para ayudarlo a buscar una solución desde ellas, de modo que contribuya al cambio.

A

Actividades Pedagógicas

Responda las siguientes preguntas:
(ver las respuestas en el anexo 1)

1. ¿En qué consiste la tarea de Estadiar, dentro del modelo de la entrevista Motivacional?
2. ¿Qué es la escucha reflexiva?

A

Autoevaluación

“El Caso de mal vecino “

Juan Fernando, de 50 años de edad, es traído por una querrela que fue interpuesta por los vecinos donde vive; no lo quieren por ladrón; por ser pelea y grosero; su actitud es poco colaboradora y además en la entrevista de la impresión de ser una persona de pocas palabras; contesta (si; no; quien sabe). Dice que no se acuerda de nada, y no colabora con el interrogatorio.

1. ¿Qué cambios haría usted en su técnica de entrevista para lograr más información?
2. ¿De las trampas propuestas cual considera usted es la que se está presentando?

B

Bibliografía Seleccionada

KADIS, L; MCCLENDON, R. Concise guide to Marital and family Therapy. Concise. American Psychiatric Press. (2005).

LEWIS A. COSER, Lewis A., the Functions of Social Conflict. New York: The Free Press, 1956.

MERCADO, A; GONZALES, G. Teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. En. Espacios Públicos. Vol. 11 #021 Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca México. (2008).

ROBBINS, STEPHEN P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

VIGOSTSKY, L (1935). El Desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona, Ed. Crítica 1979.

PIAGET, J. La representación del mundo en el niño. Madrid. Ed. Morata. 1973.

Unidad 5

LA ENTREVISTA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO FAMILIAR

Objetivo General:

Entender, ampliar y aplicar los conceptos de etapas del ciclo vital, funciones y roles en las familias, tipologías familiares y la importancia del contexto con sus historias personales.

Objetivos Específicos:

- Identificar las funciones de la familia y como sus variaciones afecta la percepción de la realidad que se tiene.
- Determinar y describir los roles y funciones que una persona puede desempeñar en un sistema familiar.
- Desarrollar habilidades para usar las condiciones actuales de las familias como recurso, para no caer en ver solo carencia.

5.1 CONCEPTOS GENERALES.

Como plantea el modelo sistémico la familia es el núcleo primario en donde se aprende a interactuar con la sociedad, en ella se aprende la cultura, los valores, los estilos de vida y las forma de comunicarse. Entender las funciones que la familia tiene sobre las creencias de los niños, niñas y adolescentes puede ayudar al entrevistador a organizar su aproximación de una manera más integral, es decir, centrada en la historia familiar y su contexto social. Las funciones familiares pueden ser divididas en dos grandes categorías: (1) Dar material de soporte y supervisión; y (2) Dar soporte afectivo, cognitivo, educativo y social entre sus miembros. Ambos son esenciales para la salud de los NNA y su adecuado desarrollo. En la sociedad actual existen muchas instituciones que apoyan el segundo factor; pero en relación con el primero, las personas que trabajan con la familia, entrevistándolas y conociendo sus necesidades tienen una gran oportunidad para trabajar sobre este aspecto.

La calidad de las interacciones entre los padres y los hijos es la clave para el óptimo desarrollo. Las características de una paternidad de alta calidad incluyen aspectos tales como dedicar tiempo, energía y reflexión; ser responsable, sensitivo y empático; y tener la habilidad de formar y mantener relaciones íntimas. Los niños en quienes estas experiencias tempranas fueron satisfactorias dándoles una sensación de amor, soporte, valor y sentimiento de pertenencia son emocionalmente seguros y aprender a verse a sí mismos como seres queridos, amables y tienen relaciones interpersonales positivas. Los niños cuya experiencia fue de rechazo y trato áspero tienden a verse a sí mismos como poco queridos, no deseados y sus expectativas son obtener rechazo. (1)

Día a día, los padres cambian la forma en que reaccionan a las conductas de sus hijos y las demandas que ellos hacen. Los estilos familiares principales, que se pueden obtener observando tres dimensiones de la crianza de los niños: (1) las expresiones de afecto, orgullo familiar, conmoverse, de aceptación y disfrute; (2) Apertura de la comunicación con los niños; (3) grado del control ejercido, en un rango que va desde altamente restrictivo hasta altamente permisivo. Baumrind (2) ha organizado estas dimensiones en tres estilos parentales:

Autoritarios son padres controladores y demandantes, pero además son cálidos, racionales, receptivos a las necesidades del NNA. Dictadores son padres controladores, duros y demandantes de sus hijos y mucho menos cálidos que los otros padres. Permisivos son poco controladores, no demandantes, y relativamente cálidos. Cada estilo tiene diferentes efectos sobre el desarrollo emocional y social de los NNA. Los hijos de hogares autoritarios tienden a ser más socialmente competentes que los demás. Se aprecian algunas diferencias por sexo, las niñas tienden a tener un estilo más parental, son más decididas, dominantes y asertivas. Los hogares dictadores, por otro lado, los niños tienden a ser hostiles y tercos, son socialmente asertivos pero no socialmente responsables. Los hijos de hogares permisivos, las niñas son menos asertivos e independientes, y los niños menos emprendedores, ambos son socialmente responsables.

Tener una mirada más amplia con los consultantes que incluya el campo de la familia y sus cambios según el ciclo vital aumenta el repertorio de posibilidades para hacer consejería (counseling), entrenamiento en asertividad, y solución de problemas específicos; en especial en la poblaciones marginales donde sus procesos de desarrollo personal dejan muchos espacios inconclusos. Este capítulo intenta mostrar como las personas asumen su rol como padres de muy diferentes maneras de acuerdo a la etapa del ciclo vital que se encuentran viviendo. Primero los padres son considerados como personas con sus propias historias como individuos en una etapa particular de su ciclo vital. Este desarrollo ha sido influenciado por la biología, en género, las experiencias, y el contexto cultural, étnico y político. Segundo, cada padre a su vez es miembro de otra familia en donde asume otros roles y tiene un estilo familiar con unas características determinadas. Tercero, tareas específicas de paternar y ciertas habilidades son necesarias para poder lograr realizar esta labor con éxito.

5.2 EL CICLO DE VIDA INDIVIDUAL Y FAMILIAR.

Existe una gran cantidad de conocimiento acerca del desarrollo infantil, Existen múltiples modelos teóricos, que hablan sobre los retos, las tareas de cada etapa del ciclo vital. En general todos los modelos comparten los siguientes temas como comunes, para ser tenidos:

El desarrollo se realiza en una secuencia predecible, las habilidades iniciales sirven para construir tareas más complejas después, por ejemplo, el pensamiento mágico del niño precede al periodo de operaciones concretas; o el niño debe tener un periodo de apego antes de sentir ansiedad de separación.

Disonancia, insatisfacción y esfuerzo contribuyen al crecimiento. Erikson escribió como cada fase del ciclo vital tiene una tarea que resolver, y puede ser resuelta en forma satisfactoria o insatisfactoria. Piaget por otro lado describe el progreso del pensamiento por medio de las observaciones que realiza el niño y las disonancias que van ocurriendo en sus constructos cognitivos.

Incorporación de nuevas habilidades a los repertorios anteriores sin perder las habilidades anteriores. Esto es parte fundamental del modelo constructivista. Las personas varían su nivel de habilidad para diferentes habilidades. Por ejemplo, algunos adultos bajo estrés pueden tener pensamiento mágico, a los niños al principio les rinde mas gateando que caminando.

Existen una gran interrelación entre lo biológico y las influencias ambientales las cuales determinan el tiempo y el progreso del desarrollo del individuo. Partiendo de la estabilidad y tranquilidad que le da el ambiente.

Durante la adultez el paso de una etapa a otra del ciclo vital para por una serie de crisis de transición y tareas que deben ser resueltas. Todo esto mezclado con factores biológicos y ambientales. Levinson (5) describe unos periodos de relativa estabilidad, los cuales se alternan con periodos de transición a través de todo el ciclo vital. El plantea que durante los tiempos de estabilidad los seres humanos realizamos las metas y objetivos que nos pusimos durante los periodos de crisis. Durante el periodo de estabilidad las personas se dedican a cumplir sus proyectos y a adquirir habilidades que consideran importantes. En los estadios de transición, existe la oportunidad de cuestionar nuestra rutinas, las estructuras dominantes y preguntarse porque se va a hacer en el siguiente periodo de estabilidad. Por ejemplo, la crisis de la etapa media del día es el tiempo en el cual las personas resisan su estilo de vida, su sistema de creencias y sus metas en la vida. Igual que con los individuos las familias pasan

por periodos de estabilidad y de crisis durante la vida. Muchas consultas pueden ser motivadas por estas “crisis de moratoria” en donde coinciden cambios en etapas del ciclo de vida, de diferentes miembros de una misma familia. El caso más frecuente es la crisis adolescencial de uno de los hijos, la cual coincide con la crisis de la etapa media de la vida de los padres. Carter y McGoldrick (6) describen seis fases de el ciclo de vida familiar: (1) La conformación de la familia por medio del matrimonio. (2) Familias con hijos pequeños; (3) familia con adolescentes; (4) salida de los hijos de la casa, y (5) familias en la etapa tardía de la vida. Todas las familias se encuentran en un constante flujo y cambio, es normal que las personas se sientan en caso durante los tiempos de transición. Como plantean estos autores el ciclo de vida familiar está en constante movimiento oscilando en una serie de fases centrífugas y centrípetas, en las cuales cambia la conectividad de los miembros de la familia y las tareas individuales que cada uno de ellos debe realizar

5.2.1. El Sistema familiar centrípeto.

El ejemplo clásico de un sistema familiar centrípeto es la familia con un nuevo bebe (la constitución de un núcleo familiar primario). Cuando un nuevo bebe nace, todas las generaciones en la familia asumen un nuevo rol y todos los miembros de la familia cambia de generación (el feto se vuelve bebe; la pareja se vuelve padres, los padres se vuelven abuelos). La principal tarea de la familia en este momento es definir nuevos roles, mantener algunos de los roles viejos y crear un nuevo estilo familiar que sea estable. Se denomina centrípeto porque todas las tareas ocurren al interior de la familia, las familias que están en esta etapa tienen la tendencia a excluir a los sistemas externos. Durante esta etapa cada miembro de la familia debe desarrollar tareas concretas y específicas; los padres deben tomar decisiones y mantenerlas en el tiempo. Hay una tendencia a estar conectados entre los miembros de la familia.

Los problemas comunes durante esta fase se relacionan con las tareas, y los roles de la pareja fundadora; y como van a adaptarse a su nuevo rol como padre en relación con sus familias de origen. Aquí existe una crisis de pareja porque cada uno trata de sacar el repertorio de su familia de origen con sus creencias, practicas, mitos y temores. Es necesaria una

negociación para poder llegar a acuerdos. Esto se complica cuando las experiencias en los roles anteriores han sido ausentes, o alteradas por situaciones como madresolterismo, violencia intrafamiliar, drogadicción de algunos de los padres. Ahora las familias con NNA que están entrando a la escuela adultos en fase de estabilidad que están saliendo de sus propias familias; todos estos cambios llevan a un cambio de energía en el sistema familiar porque sus miembros empiezan a relacionarse por fuera de su núcleo familiar. Si la familia se mueve muy rápido la estabilidad familiar se puede perder, y los límites, la responsabilidad, las normas, la moral y la ética tendrán que adaptarse. Si el movimiento es muy lento aparecen síntomas específicos como mutismo, escolarfobia, agorafobia.

5.2.2. El sistema centrífugo.

Durante esta fase NNA se preparan para dejar el hogar, los miembros en la fase media de la vida revisan su matrimonio, su proyecto de vida, como cuidadores y sus metas en la vida. Los mayores se preparan para la jubilación. Esta etapa es fuerte en cuestionamientos sobre las estructuras existentes, las rutinas, los límites. Aquí la familia está muy vulnerable a las presiones externas y se discuten problemas de identidad individual y metas individuales, las cuales deben ser renegociadas dentro de la familia, de lo contrario se corre el riesgo de la ruptura familiar. Aquí en la fase centrífuga todas las actividades y las metas están centradas afuera del núcleo familiar. Las jerarquías son menos claras, disminuyen la necesidad del cuidado parental. Se trata de un tiempo de máxima individuación. Las sensaciones más frecuentes en esta etapa es la sensación de caos e imperceptibilidad. Se trata de una época de gran proclividad al cambio, en donde cada miembro de la familia va a tomar responsabilidad sobre su futuro y su proyecto de vida, se trata de un momento de máxima individuación para todos y cada uno de los miembros de la familia. Esta etapa se estabiliza cuando el adolescente estabiliza su propia identidad, los padres logran su vez cambio de sus expectativas y su proyecto de vida logra nuevamente estabilizarse. En esta etapa aparecen nuevas formas de relacionarse, siendo esta la principal tarea de esta etapa. Los adultos jóvenes son más estables, autónomos y llevan su vida fuera del hogar. A su vez van a formar nuevas familias y los ciclos continúan nuevamente.

5.3. LA EVALUACIÓN DE LA FAMILIA Y SUS INTEGRANTES.

Una entrevista familiar difiere de la entrevista tradicional entre cliente y asistido oír que va evaluar en forma simultánea al NNAJ, a los otros miembros de la familia que asisten, la naturaleza de sus relaciones y el ambiente familiar. Lo principal es la entrevista que constituye la esencia de la práctica sistémica, esta primera entrevista es muy importante para todos. Se trata de trascender la o las quejas que motivan el encuentro, para poder coger una imagen de la familia entrevistada en acción.

Los objetivos de esta primera entrevista son: (1) Unir la familia; (2) Organizar la entrevista para que todos puedan participar; (3) Observar la interacción familiar alrededor de un problema; (4) Hacer énfasis en una entrevista centrada en la solución de problemas; (5) Negociar un contrato. Se puede comparar con armar un rompecabezas, habrá fichas sobre las cuales se tiene que volver varias veces antes de saber cuál es su lugar exacto. Pero las anteriores son las fundamentales, la primera unir a la familia entorno a crear una alianza o un proceso terapéutico y un ambiente de cambio es sin duda la más importante. Organizar para lograr esto le permite al entrevistador tomar el liderazgo. La observación directa permite conocer el estilo familiar, como son los procesos al interior de la familia y definir los roles de los participantes.

5.3.1. Fases de la primera entrevista.

Organizar mentalmente las fases ayuda al entrevistador a mantener un orden dentro del caos que se pueda presentar, y le permite un manejo más adecuado del tiempo.

- La fase de la Pre-entrevista: Ocurre cuando alguno de los miembros de familia asiste primer o llama por teléfono para solicitar el encuentro. Aquí es muy importante hacer claridad en cuál es la posición del miembro familiar que hace el contacto, tener claridad porque fue el y no otro el que hizo el contacto. Se debe evitar “alianzas o agendas ocultas”, es decir; cuando en este prime

r encuentro la otra persona trata que usted como participante externo a la familia tome partido por el ó ella, sin haber escuchado a las otras partes. Esto puede variar según el estilo familiar pueden venir solo los padres, o uno de ellos; o pueden mandar al menor solo; por lo anterior queda a opinión del entrevistador como va a planearla siguiente cita.

Si la persona o la familia viene referida es importante conocer quien la remite y las razones, de igual manera el padre, o la madre que piensan de esta remisión y cuál es su posición al respecto. Esto permite hacer una *Hipótesis inicial*, desde donde uno va a comenzar a indagar qué está pasando en esta familia en particular. Aquí es importante conocer evaluaciones previas, visitas al médico, visitas a otros abogados, y todo tipo de trabajo previo que se haya realizado. Con esto se desarrolla un plan de acción. Para ser mas objetivo se recomienda tener un formato de información y recolección de datos para esta primera evaluación.

- La fase de entrevista: Sin importar con cuanto tiempo se cuente dos horas, media hora es importante dividir el tiempo total de duración en tres partes: (1) el saludo; (2) el desarrollo del problema, y; (3) los acuerdos.

5.3.1.1. El saludo.

Desde este momento la capacidad de observación, análisis debe estar funcionando al máximo. ¿Quién es la persona más nerviosa, quien es la más preocupada? Padres que están preocupados por van a ser culpados, comentarios que hacen sentir al otro culpable, incompetente, ignorante o que se espera mucho de el o ella. Padres con hijos pueden estar frustrados, vulnerables, confundidos, ansiosos. Por otro lado se puede observar personas a la defensiva, irritables.

La recepción debe ser amable y formal con un saludo de manos, la presentación de cada uno de los asistentes con sus nombres. Se debe tener claridad quien es cada uno y su rol en la familia. Luego deben

ser invitados sentarse donde quieran, se recomienda una oficina con una sillas dispuestas en círculo. Luego de esto el profesional que atiende el encuentro inicia la parte correspondiente al motivo de consulta. Y se da paso a la siguiente etapa.

5.3.1.2. Discusión de las preocupaciones y los problemas

La persona que dirige este primer encuentro puede tomar la palabra y definir lo que significa este lugar de encuentro, un lugar seguro en donde cada miembro de la familia tiene el espacio y la oportunidad para hablar honestamente; donde va a ser tomando con seriedad, va a ser tratado con respeto, y no deberá tener temor a ser juzgado, criticado, desplazado, culpado o amenazado. Culpas a los demás es una de las dinámicas familiares más frecuentes. Luego se da la palabra a la familia para que entre todos comenten como ven la situación y como se definiría las preocupaciones que los llevaron a consultar.

- Animando a cada miembro de la familia a compartir sus preocupaciones y discutir sobre el problema: Aquí se debe comenzar con una pregunta abierta, la cual permita a todos los miembros de la familia dar su opinión: ¿Qué les gustaría a ustedes como familia que pasara en este encuentro?; ¿Qué puedo hacer yo para ayudar a resolver en esta familia?

La opinión de cada miembro de la familia alrededor de la situación es importante, esto es lo que se llama balancear el sistema; porque en la mayoría de los casos uno o dos miembros de la familia se toman la palabra y no dejan participar a los demás; esta es la principal tarea del líder, permitir que todos puedan participar, y evitar posiciones radicales desde el principio. Muy importante durante esta parte ir notando las emociones que acompañan a cada miembro durante su relato, lo dice con preocupación, rabia, sonríe mientras lo dice; y ver el efecto que esto produce en los otros miembros de la familia. En la medida que la familia gana más confianza ellos continuaran el desarrollo de esta fase de la entrevista. En esta etapa los cumplidos sobre hechos relevantes, son muy importantes para ir marcando el tono centrado en la solución de problemas.

5.3.1.3 Acuerdos (metas y soluciones).

El propósito de esta etapa es ayudar a la familia a clarificar las metas y soluciones, el para qué de la reunión, para ello es importante que nuevamente cada uno de los miembros exprese de manera individual su posición al respecto. Los objetivos pueden ser personales y colectivos, es importante que aparezcan de los dos tipos, para poder negociar alternativas. En ocasiones, se pueden expresar deseos, o necesidades específicas de algunos miembros de la familia hacia otros: “A mí me gustaría que mi papa me ayudara con mi tarea, al menos 20 minutos cada día” o lo contrario: “yo desearía que no fueran tan acelerados, y me dejaran hacer el arreglo de mi cuarto más despacio...”. Comenzar con estos pequeños cambios ayuda a la familia a bajar ansiedad, y da tiempo para generar empatía y armonía, lo que favorece cambios más grandes.

El cierre de la sesión debe ser hecho con cuidado, la idea es que cada uno de los miembros de la familia quede motivado e interesado de asistir a la próxima reunión familiar. Se puede agradecer a todos y cada uno su participación, sinceridad, y responsabilidad. Luego se establece un contrato donde se fija la fecha para una próxima cita, quienes van a venir, que tareas quedar para ser ejecutadas mientras tanto.

Ap

Actividades Pedagógicas

Responda las siguientes preguntas:
(Ver respuestas en el anexo 1).

1. ¿Cuáles son las funciones principales de la familia?
2. ¿Qué es un estilo familiar, y cuantos grupos se encuentra propuesto?
3. ¿Cómo se entiende un sistema familiar Centrípeto?
4. ¿Cómo se entiende un sistema familiar Centrífugo?

Ae

Autoevaluación

Llega al centro una familia constituida por la abuela (María de 65 años), tres nietas adolescentes (Martha 14 años, Juliana, 13 años y Juana, 11 años); vienen pidiendo ayuda para la mamá de las niñas que es drogadicta y en la actua-

lidad se encuentra loca en la casa. No existe claridad en el relato, los aportes son contradictorios entre los diferentes miembros de la familia.

¿Cómo retoma el caso?

¿Qué elementos del capítulo puede aplicar acá?

B

Bibliografía seleccionada

GOLDBERG S: RECENT DEVELOPMENTS IN ATTACHMENT THEORY AND RESEARCH. Can J Psychiatry 36:393, 1991.

BAUMRIND D: FAMILIAL ANTECEDENTS OF ADOLESCENT DRUG USE: A DEVELOPMENTAL PERSPECTIVE. In Jones CL, Battjes RJ (eds): Etiology of Drug Abuse: Implications for prevention. NIDA Research Monograph 56. 1985.

ERIKSON, E. El ciclo de la vida. En: Dicaprio, N. Teorías de la personalidad. Editorial Interamericana. Buenos Aires Argentina. 1980.

LEVINSON, DJ: THE SEASON OF A MAN'S LIFE. New York. Ed. Knopf, 1978.

CARTER B, MCGOLDRICK M. The changing family life Cycle, Ed Boston, Allyn and Bacon, 1989.

CASO INTEGRADO – INTEGRADOR

María Rodríguez trabaja en la empresa de acrílicos azules como auxiliar de servicios generales, para lo cual sirve los tintos en ese lugar y hace labores de mensajería por un salario de \$400.000 mensuales. Ella no firmó contrato, por lo que no le pagan las prestaciones sociales ni la afiliaron a la seguridad social en pensiones y salud. En vista de que se encuentra en muy difícil situación económica, todos los días pasa por la caja de la empresa y toma “prestado” sin que nadie se dé cuenta \$5.000 para los gastos diarios.

Un día, hubo cambio de jefe, quien desde el momento en que llegó le quitó las tareas propias de la mensajería y se las cambió por el aseo del lugar, pues consideró que una mujer no ofrece mayor seguridad al llevar papeles muy importantes y transportar dinero para el pago de los recibos en los bancos. Por el contrario, las tareas propias de la limpieza son desempeñadas perfectamente por las mujeres. El nuevo jefe consideró que por la facilidad con el que se cumplen las tareas asignadas a María, debe reducirse el salario a \$300.000 mensuales.

Al llegar a su casa muy triste por lo sucedido y con menor salario al que venía recibiendo, el esposo de María le pegó y le quitó los niños por no entregar la totalidad del salario y esconder una parte del mismo.

Golpeada y adolorida, María fue a la caja de la empresa y ahora tomó \$200.000, con los que pretendía entregar a su esposo para que le permita ver a los niños. Sin embargo, un compañero de trabajo vio lo sucedido y lo informó a las autoridades.

ANALISIS DEL CASO DESDE MODULO DE ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCION DE CONFLICTOS, LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL

1. Dentro de los estilos personales propuestos en la Unidad 1 (ver tabla 1, página 43) ¿Cómo definiría la actitud de María?
2. ¿En qué etapa de la motivación para el cambio se encuentra María? ¿Explique?

3. ¿De las actitudes de María cuales podría ser vista como resistencia?
¿Cómo podría trabajar esto en la entrevista?
4. Dentro de la clasificación familiar propuesta, ¿Dónde colocaría a la familia de María?; ¿Cuál sería su propuesta de intervención con la familia?

Ver las respuestas en el anexo 1

ANEXO 1

preguntas y respuestas.

módulo “Estrategias para la prevención de conflictos, la entrevista motivacional”.

Unidad 1: La Solucion De Conflictos, Una Mirada Desde El Modelo Sistemico.

1. *¿Que es un conflicto?* “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”¹ y la de Lewis A. Coser para quien el conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto será social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad.
2. *¿Qué plantea la teoría estructural del conflicto?* Considera que los individuos y grupos situados en las misma posiciones socio-estructurales comparten los mismo intereses (seguridad, control de recursos materiales o poder). Las razones por las cuales el individuo comparte los intereses de su grupo son básicamente dos: El destino del indi-

viduo se encuentra ligado a la suerte del grupo. Y, compartir una misma posición social crea percepciones y actitudes comunes entre el individuo y su grupo, lo que a su vez determina el tipo de acción emprendida.

3. *¿Qué es el conflicto evolutivo y quien lo propone?* Para Vigotsky el conflicto evolutivo se produce entre las competencias actuales de cada niño, niña a, que denomino desarrollo efectivo y aquello que sobrepasa sus capacidades y que solo puede hacer con ayuda, que fue denominado como desarrollo potencial. Es desarrollo potencial está constituido por todas aquellas dificultades y retos que los NNA encuentran en su vida cotidiana. Es esta contradicción entre lo real y lo ideal, que permite al ser humano desarrollar al máximo sus capacidades.
4. *¿En qué consiste la teoría de la privación relativa?* Descansa sobre dos premisas; Se trata de un sentimiento de injusticia o frustración; si dicho sentimiento no es un simple reflejo de las condiciones de vida objetivas de quien lo desarrolla, sino que dependen de de ciertas comparaciones sociales. Este sentimiento predispone a los individuos a la rebelión. Sugiere que “para que la gente se rebele y proteste no es necesario que se encuentre objetivamente privada o desprovista, sino que basta con que se sienta como tal”. Ello ocurre tras comparar su situación actual con su propia situación en el pasado o al cómo pararse con otra persona, grupo, organización, vecino, etc. Se ha observado, que cuanto más insatisfecho este un individuo con la situación de su endogrupo más se inclinara a promover el cambio social. Otro factor psicosocial de conflicto es la competitividad entre grupos. Generalmente los grupos son más competitivos que los individuos Porque esto les da una identidad social positiva como resultado del u n proceso de comparación social, establecida por el individuo entre su endogrupo y el ajeno.
5. *¿Cuáles son las características de una actitud acertada?* Las relaciones humanas son únicas no existe un modelo que permita explicarlas completamente, los avances en el área de la intervenciones

psicosociales y la psicoterapia han llevado a definir como fundamentales dos puntos que deben estar presentes en una relación interpersonal para producir cambio: 1.) Tener la claridad de cuál es el foco a cambiar; 2.) Tener una clara conexión entre los problemas preexistentes, las emociones, las experiencias de la infancia y los procesos cognitivos de los participantes.

Unidad 2. Conceptos Generales De La Motivacion Para El Cambio

1. *¿Qué es la Motivación para el Cambio, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* La motivación para el cambio es un estado de disponibilidad o deseo de cambiar, el cual puede fluctuar de un momento a otro o de una situación a otra. Dicho estado se puede ver influido por múltiples factores.
2. *¿Cómo definiría pre contemplación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* En este punto el o la consultante no ha pensado en cambiar, es mas en muchas ocasiones ni siquiera considera que está haciendo algo que podría poner en riesgo su vida, aquí niega cualquier problema con el alcohol, conflictos con su pareja, dificultades con el vecino y muchas veces se muestra orgulloso de su conducta; no ve una necesidad de cambiar.
3. *¿Cómo definiría Contemplación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* Es el estadio en donde la ambivalencia aparece, porque se empiezan a ver los riesgos y los beneficios de un comportamiento, de una situación específica, aquí el o la consultante empieza comparar cosas positivas con cosas negativas dentro de una situación específica.
4. *¿Cómo definiría determinación, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* Aquí la persona se encuentra motivada y ve la necesidad para cambiar un comportamiento o patrón de comportamiento. Aquí se trata de escoger con el o la consultante cual sería la estrategia más adecuada para lograr estos cambios y la solución del conflicto.

5. *¿Cómo definiría acción, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* Ocurre cuando el o la consultante se encarga de trabajar, hacer los cambios de comportamiento y acciones específicas para lograr esa meta que se ha propuesto.
6. *Como definiría mantenimiento, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* Durante esta etapa la persona ya se ha rutinizado y ha logrado tener nuevos hábitos de comportamiento y de estilo de vida en el cual va a continuar su proceso. La persona ha de concentrarse activamente en mantener el cambio y consolidarlo.
7. *¿Cómo definiría recaída, dentro del Modelo de la Entrevista Motivacional?* Etapa ayuda al o la consultante y su consultor a ver situaciones que antes no eran tenidas en cuenta, pero que resultan muy importantes para el proceso de mitigación y recuperación porque llevaron finalmente a que todo volviera a estar como antes de la intervención o en algunos casos peor. Su importancia radica en ser una parte más del proceso de motivación para el cambio.

Unidad 3: Las Tareas A Realizar Durante La Entrevista Motivacional.

1. *¿En qué consiste la tarea de Estadiar, dentro del modelo de la entrevista Motivacional?* La primera tarea es saber en qué estadio de la rueda del cambio está situado. El Objetivo de la Entrevista Motivacional es desarrollar discrepancia en el o la consultante para amplificar sus posibilidades y lograr un acercamiento a motivarse para cambiar comportamientos. Para ello es muy importante tener claridad de las metas, los logros y para donde va la persona.
2. *¿Qué es la escucha reflexiva?* Se entiende por reflejar repetirle con las mismas palabras lo que el consultante dijo. Esto se hace en la parte final de cada entrevista. Un error muy frecuente del principiante es

pensar que a todo lo que dice el consultante, se le debe responder con una explicación.

Unidad 4: Las Trampas Más Frecuentes De Las Intervenciones Breves.

1. *¿Cómo definiría el concepto de trampas en la Entrevista Motivacional?* Algunas características del estilo personal del consultor, una forma particular de realizar las entrevista y consultas en donde por no aplicar esta técnica de forma disciplinada y metódica se puede caer en una serie de errores que dificultan y complican la obtención de los logros esperados.
2. *¿Cómo se conceptualiza la resistencia al cambio dentro del modelo de la Entrevista Motivacional?* Cuando una persona esta resistente a la propuesta que se le está haciendo durante la entrevista generalmente va a argumentar, interrumpir, negar o ignorar las propuestas del consultor. O en otros casos va a partir del supuesto que no se le entiende y todavía no tiene claridad de las cosas que necesita.

Unidad 5: La Entrevista Para La Resolucion De Conflictos En El Contexto Familiar.

1. *¿Cuáles son las funciones principales de la familia?* Las funciones familiares pueden ser divididas en dos grandes categorías: (1) Dar material de soporte y supervisión; y (2) Dar soporte afectivo, cognitivo, educativo y social entre sus miembros. Ambos son esenciales para la salud de los NNA y su adecuado desarrollo.
2. *¿Qué es un estilo familiar, y cuantos grupos se encuentra propuestos?* La calidad de las interacciones entre los padres y los hijos es la clave para el óptimo desarrollo. Las características de una paternidad de alta calidad incluyen aspectos tales como dedicar tiempo, energía y reflexión; ser responsable, sensitivo y empático; y tener la habilidad de formar y mantener relaciones íntimas. Los niños en quienes estas expe-

riencias tempranas fueron satisfactorias dándoles una sensación de amor, soporte, valor y sentimiento de pertenencia son emocionalmente seguros y aprender a verse a sí mismos como seres queridos, amables y tienen relaciones interpersonales positivas. . Los estilos familiares principales, que se pueden obtener observando tres dimensiones de la crianza de los niños: (1) las expresiones de afecto, orgullo familiar, conmovirse, de aceptación y disfrute; (2) Apertura de la comunicación con los niños; (3) grado del control ejercido, en un rango que va desde altamente restrictivo hasta altamente permisivo. Baumrind (2) ha organizado estas dimensiones en tres estilos parentales:

Autoritarios son padres controladores y demandantes, pero además son cálidos, racionales, receptivos a las necesidades del NNA. Dictadores son padres controladores, duros y demandantes de sus hijos y mucho menos cálidos que los otros padres. Permisivos son poco controladores, no demandantes, y relativamente cálidos. Cada estilo tiene diferentes efectos sobre el desarrollo emocional y social de los NNA.

3. *¿Cómo se entiende un sistema familiar Centrípeto?* El ejemplo clásico de un sistema familiar centrípeto es la familia con un nuevo bebe (la constitución de un núcleo familiar primario). Cuando un nuevo bebe nace, todas las generaciones en la familia asumen un nuevo rol y todos los miembros de la familia cambia de generación (el feto se vuelve bebe; la pareja se vuelve padres, los padres se vuelven abuelos). La principal tarea de la familia en este momento es definir nuevos roles, mantener algunos de los roles viejos y crear un nuevo estilo familiar que sea estable.
4. *¿Cómo se entiende un sistema familiar Centrífugo?* Durante esta fase NNA se preparan para dejar el hogar, los miembros en la fase media de la vida revisan su matrimonio, su proyecto de vida, como cuidadores y sus metas en la vida. Los mayores se preparan para la jubilación. Esta etapa es fuerte en cuestionamientos sobre las estructuras existentes, las rutinas, los límites. Aquí la familia está muy vulnerable a las presiones externas y se discuten problemas de identidad individual y metas individuales, las cuales deben ser renegociadas dentro de la familia, de lo contrario se corre el riesgo de la ruptura familiar.

