

INTRODUCCIÓN

Este será un espacio de autoconocimiento, reflexión, formación y transformación dirigido a todas las personas, que estén interesadas en hacer un proceso espiritual, personal, familiar y social. Por lo que, este curso taller proporcionará las herramientas para la facilitación sistémica y mediación familiar cuya finalidad, es propiciar el desarrollo de habilidades y competencias para acompañar a la persona o a las familias en los procesos humanos basados en las siguientes estrategias: "Destrezas, técnicas y herramientas para la escucha empática, la familia y sus ciclos vitales, la intervención en crisis, herramientas y recuperación emocional, facilitación y mediación familiar con enfoque sistémico, desde una metodología vivencial".

1. CONTEXTO DE FAMILIAS

Enfoque sistémico

Se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, considerando al sistema como un todo, resaltando todas sus cualidades que resultan de la interacción de los elementos del sistema, entendiendo como sistema a la familia, amigos, pareja, etc. cabe recalcar que puede existir un conjunto de objetos, pero si estos no están relacionados no constituye un sistema. Los elementos y fenómenos que se dan en un sistema tienen una relación e interacción circular y multicausal, ya que el comportamiento de un individuo influye en las acciones de otros, así como las acciones de otros influyen en la conducta del individuo, es decir las consecuencias de las decisiones de un elemento afectan al sistema en general.

Concepto de familia desde una perspectiva sistémica:

Salvador Minuchin la define como un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción; estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca. (Saldivar, 2014, pag 6)

La familia es un sistema complejo en el que existe una red de comunicaciones entrelazadas, en la cual todos los miembros influyen en el sistema, y al mismo

Al mismo tiempo todos se ven afectados por el propio sistema. Todo sistema familiar se caracteriza por influir directamente en pensamientos, sentimientos y acciones, ya sea de forma consciente o no; todas las decisiones y acciones que realicen los miembros de la familia, afectarán al sistema, debido a que este es considerado como una unidad, el cual tiene la función de apoyar y ayudar a superar crisis familiares.

2. LA COMUNICACIÓN HUMANA

2.1 AXIOMAS DE LA COMUNICACION HUMANA

- 1) Es imposible no comunicarse
- 2) Toda comunicación tiene un nivel de contenido y relación
- 3) La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar las secuencias de comunicación que cada participante establece (interpretar).
- 4) Las personas utilizan tanto comunicación digital como analógica.
- 5) Todo intercambio comunicacional es simétrico o complementario.

2.2 Estilos de Comunicación

	PASIVO	AGRESIVO	ASERTIVO
CARACTERÍSTICAS	Indirecto Ruega Inhibe emociones deshonestas Acuerdos escondidos.	Directo, domina a la otra persona. Corta la comunicación Desvaloriza a los demás.	Directo Expresivo Honesto Abierto.

LOS SENTIMIENTOS PROPIOS AL PORTARSE ASÍ	Adolorido Ansioso Posibles sentimientos de iras o enojo reprimido.	Superior Seguro Justo Despreciante de los demás en ese rato, más luego quizás culpable	Autorespeto Seguridad Ánimo Tranquilidad
LOS SENTIMIENTOS DE LOS DEMÁS CUANDO USTED SE PORTA ASI	Superiores pables	Adolorido millado	Valorado Respetado
LOS SENTIMIENTOS DE LA OTRA PERSONA CUANDO USTED SE PORTA ASI	Irritación Lástima	Iras Venganza	Usualmente respeto

2.3 ASPECTOS ADICIONALES DE LOS ESTILOS DE ESCUCHA

	PASIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
VOZ	SUAVE, LAGRIMOSA, TEMBLOROSA.	FIRME, AMISTOSA, ALERTA	DURA, ÁSPERA, BRUSCA, DEMANDA
CUERPO	NO HAY CONTACTO OCULAR, PARECE VULNERABLE.	CÓMODO, RELAJADO	INQUIETO, SEÑALA CON EL DEDO, RÍGIDO, INVADE ESPACIO

OPINIÓN DE SÍ Y DE OTROS	YO NO ESTOY BIEN, TU SI ESTAS BIEN.	YO ESTOY BIEN, TÚ ESTÁS BIEN	YO ESTOY BIEN, TÚ ESTÁS MAL.
PALABRAS FRECUENTES	“LO SIENTO”, TU DECIDES, ES MI CULPA, ME DA IGUAL	YO PIENSO YO SIENTO	TU DEBES.... TU ME HICISTE... QUE IMPORTA LO QUE TE PASE.

2.4 ESTILOS DE ESCUCHA

Las personas al inicio nacen limpias como hojas en blanco, las cuales producto de las experiencias y los eventos que se van presentando hacen que esta hoja comience a ser escrita.

Estos “sellos internos”, hacen que se activen en nosotros diferentes reacciones frente a los mensajes que vamos recibiendo de nuestro entorno. De esta manera vamos creando estilos particulares en el proceso de la comunicación.

Estos estilos son:

2.4.1 ESCUCHAR DESDE EL ATAQUE

Este estilo corresponde a las personas que creen que están siendo atacadas o cuestionadas por la persona que les dirige un mensaje.

Al escuchar desde el ataque reaccionan igualmente desde una posición de ataque en la cual empiezan a criticar y encontrarle defectos en la otra persona.

En este estilo podemos escuchar frases como: “Tu quien eres para decirme eso, ni siquiera sabes lo que estamos haciendo, deberías ver que estás haciendo tú, etc.

2.4.2 ESCUCHAR DESDE LA DEFENSA

Este estilo corresponde a las personas que creen que tienen que argumentar y dar una serie de razones en relación al tópico que se ha tratado. Creen que se les está cuestionando y por lo tanto reaccionan justificando su accionar.

En este estilo se oyen frases como:

“Yo sé lo que hago, yo he leído del tema, esto lo hice porque, (una serie de razones), etc.

2.4.3 ESCUCHAR DESDE LA POBREZA

Este estilo hace que las personas escuchen en una posición de que no es posible hacer lo que se está oyendo. Es una posición en la que se considera, que lo que, se está planteando es irrealizable o que no tiene futuro. Por eso se la enmarca como una recepción enmarcada en él no se puede.

2.4.4 ESCUCHAR DESDE LA DERROTA

En este estilo las personas creen que van a fracasar o no lo van a poder hacer y por lo tanto escuchan sintiéndose derrotados. Expresiones como: Yo no sirvo para esto, no lo voy a poder hacer, son típicas de este tipo de escucha.

2.4.5 ESCUCHAR DESDE LA ABUNDANCIA

Este estilo es aquel en el cual la persona escucha abiertamente y con gran capacidad de tolerancia y aceptación frente al mensaje recibido. No tiene necesidad ni de atacar, defenderse, despreciar o sentir que no puede. Simplemente aceptamos lo que nos dicen como un ejercicio de realizar una reflexión interna y ver cómo podemos mejorarnos frente a lo que piensan de nosotros.

2.5 NOTAS SOBRE ESCUCHAR

Escuchar bien puede ser lo más importante que algunas personas pueden hacer. Cuando se le escucha bien a alguien, usualmente ellos se escuchan mejor a sí mismos y tratan de aclarar sus ideas.

Seguramente conocen el ejemplo del hombre que se acerca a un amigo para que le ayude y le dice: “no sé qué hacer” o “esto me está pasando”, “que te parece?”, y antes que el amigo pueda responder, el hombre habla y habla y cada vez, contesta sus propias preguntas sin darle tiempo a que responda.

El hombre se despide al final agradeciendo profundamente a su amigo la Ayuda que le ha prestado. En realidad, el amigo, simplemente le escuchó, y En el proceso de verbalizar, el hombre soluciona su propio problema.

"Poner atención y hacer empatía, anima y refuerza a la gente cuando habla.

(Conversar de ejemplos de lo que hace la gente que nos hace sentirnos escuchados, y cosas: que dan la impresión opuesta.) Lenguaje no verbal, (a más de captar las palabras, captar los gestos, el tono de voz, la postura., el rostro, los sentimientos de la persona y luego ponerte delante de ellas como si fueras un espejo), escuchar empáticamente es "ponerte en el lugar del otro" para percibir el mundo como él o ella lo perciben.

Es más que una compasión lastimera, es más que un entendimiento Intelectual, es "estar contigo en tu dolor".

2.6 REQUISITOS PARA ESCUCHAR

- Dejar a un lado tus propios criterios.
 - Tomar en cuenta que hay varias formas de ver la misma situación.
 - Poner tu cuerpo y tu mente para escuchar.
 - Concentrarte en la otra persona.
 - No sentirte herido o defenderte.
 - Valorar los sentimientos y las percepciones de la otra persona a pesar de que no estés de acuerdo con ellos.
 - Aceptar incondicionalmente a las personas como son; sin que esto implique estar de acuerdo con sus valores, conductas u opiniones.
 - No interrumpir inesperadamente.
 - Reconocer los signos de tu propia ansiedad.
 - Comunicar al otro si estás confundido, no entiendes o estás tenso.
-
- Aceptar tus limitaciones y que no necesariamente llegarán a solucionar el problema.

2.7 DIFERENCIAS ENTRE LA CONVERSACIÓN SOCIAL Y LA CONVERSACIÓN DE AYUDA

CONVERSACIÓN SOCIAL	CONVERSACIÓN DE AYUDA
---------------------	-----------------------



**INSTITUTO DE
ESPIRITUALIDAD**
Santa Teresa del Niño Jesús
QUITO - ECUADOR

Temas externos: el tiempo, eventos mundiales, eventos locales.	persona
antiene una atmósfera empática	Acepta áreas de tensión
Busca comodidad evitando	Busca comodidad enfrentando
Comparten historias, experiencias y eventos mutuos.	ayuda a la persona a compartirse a sí misma
Ser amable positivo	entender, empatizar.
que debe ser	Lo que es (como un paso a lo que debe ser.
generalizar, universalizar. gente dice, otros piensan.	ser específico, lo que pienso o siento.
Ayudar entreteniendo	Ayudar compartiendo íntimamente
Religión, diferencias entre iglesias, cultos, misterios	no se habla de religión, se fortalece la esperanza en el futuro.
relaciones con la gente en general	Las relaciones son significativas para la persona, le hace sentir especial.

2.8 DESTREZAS PARA ESCUCHAR

A. PONER ATENCIÓN

La comunicación no verbal, gesto, tono de la voz, contacto ocular, etc. tienen mucha importancia en esta primera fase de la entrevista de acompañamiento,

1. Establecer contacto mirando a la persona mientras habla.
2. Mantener una postura natural que demuestre interés.
3. Usar gestos naturales que comuniquen lo que usted quiere.
4. Responder verbalmente en forma relacionada a lo que dice la persona sin interrumpir, hacer preguntas o traer nuevos temas.

B. PARAFRASEAR. (Decir de otra forma, lo mismo).- Consiste en reformular el contenido de lo expuesto por la persona, de manera que ésta entienda y comprende lo expresado por ella.

1. Escuchar para discernir el mensaje básico del que habla.
2. Responder con un resumen del mensaje básico.
3. Observar alguna señal, o pedir una respuesta de la persona, que confirma o niega que tu resumen le ha ayudado a promover el entendimiento de la situación.

C. REFLEJAR SENTIMIENTOS

Consiste en reflejar a la persona el sentimiento que hemos creído percibir en su manifestación. Es la parte afectiva del mensaje. Es decir, de lo que cuenta, tratar de determinar cuál es el sentimiento que expresa la persona.

1. Describir claramente ese sentimiento.
2. Observar el efecto sobre la persona.
3. Decidir según la reacción de la persona si la reflexión le fue de ayuda o de obstrucción. Si fue de obstrucción pida definición del sentimiento.

D. CLARIFICAR

Es una intervención que busca aclarar lo que la persona está formulando.

1. Admitir que siente confusión acerca de lo que quiere decir la otra persona.
2. Tratar de decirlo de otra forma, o pedir clarificación, repetición, ilustración o algún ejemplo.

E. RESUMEN DE SU PERCEPCIÓN

Consiste en ordenar lo expresado, situar el material importante. Al final de la entrevista se utiliza para recapitular lo expuesto por la persona.

1. Realice un resumen tentativo de lo que cree que oyó. Su percepción del sentido de las palabras.
2. Pida confirmación directa de la persona que habla sobre la exactitud de su percepción de lo dicho. Deje que la persona corrija su percepción si no es el tema exacto. Si lo hace, vuelva a repetir a ver si en esta ocasión sí acertó.

2.9 TIPOS DE PREGUNTAS

2.9.1 PREGUNTAS - CERRADAS.

Son aquellas en las cuales las respuestas son directas y concretas y no permiten que se profundice mayormente en el tema.

Ciudadana/o: El año pasado murió mi abuelo.

Educador/a: ¿Eso le ha afectado? (Pregunta cerrada)

Ciudadana/o: Bueno... "Sí".

Ciudadana/o: El año pasado murió mi abuelo.

Educador/a: ¿Y cómo le afectó?

Ciudadana/o: Bueno, estuve triste porque le quería mucho, pero tenía 88 años, había vivido bien, estaba enfermo y no quería vivir.

2.9.2 PREGUNTAS ABIERTAS:

Son preguntas que pide respuestas en detalle, da responsabilidad a la persona, por ejemplo:

- ¿Pudiera Usted? (da flexibilidad a la persona)
- Como? (Pide versión personal subjetiva de la persona)
- Permite respuestas en detalle que permiten conocer mejor a la persona y la situación que esté pasando o viviendo.

2.9.3 PREGUNTAS INDIRECTAS:

- Son preguntas que piden más información, evitan el sentido de confusión, juicio o interrogación, por ejemplo:

"No entendí bien, Quizás Usted puede explicarme eso?"

2.9.4 PREGUNTAS PARA ENFOCAR SENTIMIENTOS

1. ¿Cómo se siente ahora acerca de X?
2. ¿Cómo X le afecta?
3. ¿Qué tiene por delante?
4. ¿Cómo se cuida a sí misma?
5. ¿Qué hace cuando pasa..... ?
6. ¿Cómo se siente hoy?
7. ¿Qué hace Ud. para cuidarse en esta situación?
8. ¿Cómo se desprende o sale de la situación?
9. ¿Qué ideas, palabras, sentimientos le vienen a la mente?
10. ¿Cómo expresa sus sentimientos?
11. ¿Cómo hace saber lo que necesita?
12. ¿Qué ha aprendido de esto?
13. ¿Qué otra solución o alternativa hay?
14. ¿Qué hace cuando se siente así?
15. ¿Cuán honesto es Ud. cuando cuenta lo que siente?
16. ¿Cuál ha sido su experiencia al enfrentar esta situación?
17. ¿Cuán fácil es para Ud. expresar sus sentimientos?
18. ¿Cuáles son los sentimientos que más le molestan?
19. ¿Qué cosa quisiera cambiar en su vida?
20. ¿Qué más quiere recibir de la vida?

OBSERVEN QUE SE PREGUNTA:

¿CÓMO?, ¿QUE?, ¿CUANDO? PERO NUNCA ¿POR QUÉ?

2.9.5 PREGUNTAS QUE REFLEJAN ESPERANZA

- ¿Cuándo salga de esta situación que le gustaría hacer?
- ¿Después que todo pase, cómo reconstruirán su vida?
- ¿Cuándo pase este dolor, cómo reconstruirá su vida?

2.10 FEED BACK - RETROALIMENTACION

Es como un espejo. Permite que una persona vea la reflexión de sus comportamientos por medio de las observaciones de otra persona. También permite que una persona exprese sus sentimientos o reacciones en relación a los comportamientos. Hay que asegurar que el FEEDBACK (educador/a) lo haga con un espíritu constructivo y de ayuda y no para demostrar que "yo soy mejor".

GUÍAS PARA UN ADECUADO FEEDBACK

1. Solo se da el Feedback cuando la otra persona está lista para recibirlo.
2. Hacer Feedback no es un pedido para que alguien cambie. La decisión de cambiar es de la persona.

3. Se proporciona Feedback solo para ayudar. Examine bien su propia motivación antes de atreverse a darlo.
4. Sea balanceado. De Feedback positivo y negativo, así la persona tiene un cuadro más adecuado de sí.
5. Hable solamente de comportamientos. Solo debe referirse comportamientos observados. Nada que ver con juicios, interpretaciones, proyecciones, etc.
6. Sea específico, no general.
7. Sea inmediato. Del Feedback lo más pronto posible después de haber pasado algo. Si lo hacemos más tarde es difícil recordar claramente la situación y no tiene el mismo impacto.
8. Sea breve. Feedback que es efectivo, es breve, sencillo y puntual.
9. Cuando se da Feedback en un grupo, el que da y el que recibe, pueden verificar si es auténtico por medio. Del grupo. ¿Hay otros en el grupo que comparten la impresión de esta persona?

2.11 REENMARCAR

Este proceso ha recibido muchos nombres, como el reencuadramiento, la connotación positiva, reetiquetar, etc. Nosotros le llamamos reenmarcar, al proceso a través del cual y el terapeuta comunica al paciente que está bien y que sus pensamientos, sentimientos y conductas realizadas han surgido como una estrategia improductiva que trata de satisfacer una buena intención.

Entonces como facilitadores sistémicos familiares nuestra primera tarea es la de establecer rapport y empatía con las personas y las familias. Nos conviene facilitar que el consultante se sienta reivindicado.

Como sabe cualquier fotógrafo aficionado o profesional, cada negativo da posibilidades de cien fotos distintas. Todo depende de la manera de enmarcar los bordes, y retirar una de la foto del contexto del resto. Sabemos que cada conducta humana tiene una buena intención y proporciona ganancias psicológicas, sociales y sistémicas a su autor,

a pesar de cualquier dolor que también proporciona por ser una pseudo-solución (Watslawick). Por eso el terapeuta idóneo no pretende quitar conductas del consultante sin ofrecer más opciones con iguales o mejores ganancias.

Podemos presumir que aún la conducta más negativa:

- Tiene la buena intención de satisfacer una necesidad o resolver un problema que tiene la persona en ese momento.
- Satisface ciertas necesidades psicológicas.
- Le proporciona a su autor atención, reconocimiento o elogios.
- Juega un papel importante para satisfacer las necesidades de otros y mantener un equilibrio homeostático en uno o varios sistemas sociales.

Así tenemos todo un "menú" de lo positivo (al menos para la persona misma) de la conducta más negativa. Podemos usar estos aspectos "positivos" para directa o indirectamente crear rapport, un ambiente de



aceptación incondicional, y recursos de posterior uso terapéutico. Los tres elementos básicos de un reenmarque son:

- Nunca elogiamos una conducta auto o heterodestructiva, sirio su buena intención el logro de las ganancias a pesar del dolor.
- Siempre ofrecemos, directa o indirectamente, la posibilidad de otras opciones a la ilusión de alternativas subyacentes, con las que la persona puede mantener la mejora sin surgir el dolor.
- Nunca interpretamos, adivinamos o analizamos el "porqué" de la conducta a nos limitamos a describir la conducta y enfocarnos a la luz de sus probadas ganancias.

El reenmarque es una poderosa manera de "ganarse" al consultante y a cada miembro de la familia. Sin embargo, el terapeuta debe tener cuidado de cometer los siguientes errores:

- Elogiar la conducta en lugar de la intención o las ganancias recibidas.
- Culpar a otra persona como responsable o las ganancias recibidas.
- No ofrecer opciones, implícita o explícitamente.
- Reenmarcar en forma incongruente.
- Interpretar o adivinar, sin tener datos, el motivo o las acusas de algo.

Ejemplos:

1.- Una familia asiste por problemas de timidez de una de sus hijas

Madre: Mi hija es tímida

Casi no habla con nadie

Reenmarcada 1: Siempre he admirado a las personas que saben cuándo es mejor no hablar, a la vez, me imagino que te gustaría poder hablar cuando sin correr el riesgo de ser imprudente.

Reenmarcada 2: Siquiera hay una persona en esta familia que sabe escuchar a los demás. Ahora, con toda la información que debes tener, me imagino que les convendría a los demás oír lo que tienes que decir.