

LA TOMA DE DECISIONES: **LOS CONFLICTOS, EL PROCESO DE TOMAR UNA DECISIÓN** **Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LLEVARLA A CABO**

La vida es una continua toma de decisiones ante innumerables situaciones que se nos plantean a diario.

Estas situaciones o circunstancias, que a efectos de la presente sesión venimos a denominar (quizá no acertadamente por la carga subjetiva del término) “conflictos”, sino disyuntivas o controversias ante las cuales se plantean -al menos- 2 posibilidades que debemos de resolver.

En ocasiones, estas circunstancias “conflictivas” pueden ser mínimas y las solemos resolver a través de hábitos o rutinas. Incluso en la inmensa mayoría de las ocasiones pasan inadvertidas. Pero en otras ocasiones pueden ser de mayor envergadura, suponiendo cierta tensión o desequilibrio emocional ante su afrontamiento.

Todos tenemos diferentes maneras de solucionar problemas o conflictos: hay quien los evita, hay quien se enfrenta a ellos de diferente manera (agresiva, asertiva) o hay quien los aplaza. Además, el contexto, experiencias previas y razonamientos a futuro puede condicionar la forma de afrontar la circunstancia.

Si es cierto que en ocasiones se producen situaciones emocionales más o menos intensas en el momento de tener que solucionar ese conflicto que pueden provocar ciertos bloqueos impidiendo abordarlo de una manera. Y, como hemos comentado, existen conflictos que los cuales no se derivarán consecuencias significativas, pero también existen aquellos cuya resolución podría condicionar nuestro futuro.

De ahí la importancia de revisar lo que es el procedimiento de toma de decisiones

Ya que los problemas, conflictos o desavenencias no solo podrían derivarse del contexto externo en el que nos desenvolvemos, sino también podrían ser causados por la propia convivencia, nos podríamos encontrar que el ámbito familiar podría ser un magnífico laboratorio en el que podemos ir experimentando la resolución de conflictos o problemas. Así, podríamos ayudar en el día a día a que nuestros hijos manejen sus propios conflictos

El manejo del conflicto dentro del ámbito familiar sin duda favorece el clima dentro de ese contexto y además supone un avance evolutivo importantísimo para ellos, ya que les ayudará a alcanzar su autonomía personal, que está tan íntimamente relacionada con la toma de decisiones personales.

Recordemos, en este punto, que ante los conflictos que se dan en la adolescencia es importante que tengamos en consideración:

- Siempre será mejor mantener propuestas frente a órdenes .
- Será mucho mejor intentar comprenderles (que no es sinónimo de estar de acuerdo) frente a levantar muros que aumenten el el distanciamiento entre ellos y nosotros.

- Deberíamos ofrecer espacios de comunicación y no esperar a la demanda de estos espacios por parte de ellos.
- Tengamos en cuenta cada vez que surja la posibilidad, de abordarlos con perspectiva de futuro: de “qué pasaría si...”. Esto les facilitará que se pongan siempre en el lugar de perspectivas a medio y largo plazo.

El proceso de Toma de decisiones supone tener en consideración ciertas premisas:

- Los problemas son una parte normal y esperable de la vida
- Creer en la propia capacidad para resolver problemas de forma efectiva.
- Reconocer en lo posible los indicadores que nos permitan identificar la presencia de un problema, conflicto o circunstancia que hay que aclarar o ante los cuales hemos de decidir.
- Estar atentos a señales de alerta que nos faciliten poner en marcha el proceso de solución de problemas.
- Inhibir la tendencia natural a responder de forma emocional ante las situaciones problema.
- Utilizar el principio de parar y pensar ante estas situaciones.
- Tener en cuenta el tiempo y el esfuerzo son importantes en la identificación e implementación de las soluciones efectivas.

¿Cómo es el proceso de toma de decisiones?

Aunque solemos llevarlo a cabo de manera habitual y casi inconsciente, revisar el procedimiento nos facilitará, en ocasiones, bloqueos emocionales que dificultan el mismo:

- 1. DETECTAR Y ANALIZAR EL PROBLEMA**
- 2. VER DISTINTAS POSIBILIDADES DE SOLUCIÓN, POR MUY REMOTAS QUE ÉSTAS SEAN.**
- 3. VALORAR, DE CADA UNA DE ESAS POSIBILIDADES, LAS CONSECUENCIAS (TANTO POSITIVAS COMO NEGATIVAS) QUE PODRÍAN ACARREAR A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO. (*)**
- 4. VER LOS COSTES QUE SUPONDRÍAN TOMAR CADA UNA DE ESAS POSIBILIDADES.**
- 5. DECIDIR, EN FUNCIÓN DE LOS PUNTO 3 Y 4, LA OPCIÓN MÁS ADECUADA.**
- 6. EJECUTAR O LLEVAR A CABO LA DECISIÓN TOMADA.**

(*) La valoración de las consecuencias (positivas, negativas, y a corto, medio y largo plazo) de cada una de las posibilidades que inicialmente hemos considerado en el punto 1, se podrían realizar a través del siguiente cuadrante:

OPCIÓN O POSIBILIDAD 1: “.....”		
	INMEDIATAS, A CORTO PLAZO	EN EL FUTURO, A LARGO PLAZO
CONSECUENCIAS POSITIVAS QUE TENDRÍA LA OPCIÓN O POSIBILIDAD 1: ”.....”		
CONSECUENCIAS NEGATIVAS QUE TENDRÍA LA OPCIÓN O POSIBILIDAD 2: ”.....”		

Repetir el cuadrante con cada una de las posibles opciones y posibilidades.

Una vez hemos tomado una decisión es necesario ejecutarla, llevarla a cabo. Y, en ocasiones, esto supone disponer de habilidades para expresar nuestros deseos de una manera franca, directa, amable y adecuada bien sea respetando a nuestro interlocutor; bien sea manteniendo nuestra postura, de manera asertiva, ante situaciones de presión grupal.

Con el término “presión grupal”, algo temido por quienes somos padres y madres de adolescentes, no solo hacemos referencia a la capacidad del grupo para influir en nuestro hijo o hija de manera directa y mas o menos coercitiva; existe otro tipo de presión de grupo, bien estudiado desde el ámbito de la psicología, que hace referencia a la “influencia social”. Sin abundar demasiado, haremos una referencia, al menos, a la necesidad del/de la joven de pertenencia, de no querer quedar mal ante el grupo, de incluso suponer que quizá él mismo (o ella misma) pueda estar equivocado/a; de preferir asumir las tendencia del mismo que a sus propios criterios. Otra razón más, pues, para abordar con nuestro hijo o hija este tipo de cuestiones.

Se ha mencionado el concepto “asertividad”. Éste, además de considerarse un estilo comunicacional, relacional e incluso educativo, tiene mucho que ver con nosotros mismos. Con nuestra forma de afrontar lo que nos rodea. Y, por supuesto, con nuestro autoconcepto, con nuestra

autoestima. Cuanto más interiorizados tengamos nuestro valor como nosotros mismos más fácil será ser asertivo/a.

El decálogo de ser asertivo/a supone asumir ciertas premisas o derechos básicos :

1. Tengo derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. El derecho a tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. El derecho a jugar a juzgar mis necesidades establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a no decir no sin sentir culpa
6. El derecho a pedir lo que quiero dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir “no”
7. El derecho a cometer errores y por tanto el derecho a cambiar.
8. El derecho a ser independiente y a disfrutar.
9. El derecho a decidir qué hacer con mi vida mientras no se violen los derechos de otras personas
10. El derecho a mi descanso e incluso aislamiento sin que ello suponga dejar de ser asertivo.

Existen distintas técnicas que me pueden facilitar la comunicación asertiva; es decir: expresar la posición personal respetando la posición de la otra persona. Aunque las desarrollaremos un poco más, de manera sintética consistirían en:

- Repetir siempre mi actitud personal (“disco rayado”);
- Reconocerle parte de razón a mi interlocutor aunque sin ceder mi posición (“banco de niebla”)
- Preguntar acerca de sus propias razones para convencerme (“pregunta asertiva”)
- Pedir aplazar la conversación de manera estratégica a otro momento (“aplazamiento asertivo”)
- Hacer hincapié en que una cosa es el posicionamiento expresado en ese momento y ante una situación concreta y otra bien distinta es nuestra actitud en general (“acuerdo asertivo”)
- Expresar las emociones asociadas a la decisión o el malestar por que la misma sea cuestionada o no respetada (“autorrevelación emocional”)

A continuación se exponen ejemplos concretos tanto de estas como de algunas otras técnicas más, a fin de mayor aclaración (se podrían utilizar a modo de ensayo, si fuese necesario, en casa)

TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD

TÉCNICA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
Disco rayado	Repetir el propio punto de vista una y otra vez con tranquilidad, sin entrar en las provocaciones que pueda hacer el otro.	- "... -Te entiendo, pero yo no quiero fumar. "... -Te entiendo, pero te repito que no quiero fumar.
Claudicación simulada o banco de niebla	Dar la razón al otro en lo que consideremos puede haber de cierto en sus críticas, pero negándonos a entrar en mayores discusiones; así aparentamos ceder el terreno, sin cederlo realmente; pues dejamos claro que no vamos a cambiar de postura.	-Tú tienes la culpa de que no tengamos para el botellón... -Sí, es posible que tengas razón. -Claro, como no quieres entrar... -Pues no, no quiero entrar. -Pues estoy harto de que por tu culpa... -Es verdad, no vais a tener bastante. Buscad a otro
Aplazamiento asertivo	Aplazar la respuesta que vayamos a dar al otro hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.	-Pero fúmate una calada por lo menos... -Mira, esto comienza a ser problemático entre nosotros. Si te parece, lo vemos tranquilamente mañana. Adios
Procesamiento del cambio	No dejarse provocar por incitaciones ante las que uno cree necesario defenderse y desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas.	-Siempre tienes que ser tú el "rajado"... -Mira, estamos muy cansados los dos y estamos empezando a sacar "historias raras". Quizás, esto no tiene tanta importancia como para hacernos daño mutuamente, ¿no crees?
Ignorar	Cuando nuestro interlocutor está fuera de sí, le expresamos, con un tono de voz amable y comprensivo, que ahora no lo atendemos.	-¡Como siempre, tú tienes la culpa de...! -Me parece que estás muy enfadado, por lo que creo que es mejor hablar de eso más tarde.
Acuerdo asertivo	Reconocemos el error, pero dejamos claro de que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser buena o mala persona.	-Tú siempre eres la misma que no quieres... -Tienes razón, pero sabes que nunca lo hago. Soy así, respétame
Aserción negativa	Dejar de lado el hábito de decir "lo siento" o "perdona" que a fuerza de repetidos no significan nada y utilizar frases del tipo "ha sido una tontería por mi parte", "no debería haber dicho/hecho", "tienes toda la razón".	-Siempre pasas de todo. Nunca te coges un pelotazo con nosotros -Tienes toda la razón, no quiero coger pelotazos.
Auto-revelación emocional	Proporcionar información de lo que uno siente y piensa, empleando mensajes "yo", "yo siento...", "pienso que..."	-¿Cómo puedes quedarte sin fumar? -Lo siento; siento de verdad no entrar en el tema con vosotros, pero paso.
Pregunta asertiva	Consiste en solicitar al otro más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos.	-Exactamente, ¿qué es lo que te molesta de que no quiera beber? ¿Qué tiene de malo pasárselo bien sin alcohol?