



***Guía de interacciones
positivas entre figuras
de autoridad -padres y
educadores- y niños,
niñas y adolescentes
en situación de riesgo***

Alejandra Palacios Banchemo

alepsicon@gmail.com

alepsicon@yahoo.com

*Psicóloga clínica y comunitaria con 34 años de experiencia en Perú, Venezuela y Costa Rica.
Conciliadora Extrajudicial, especialista en asuntos de familia y mediación escolar.
Miembro del Equipo Técnico de la Asociación Red de Casas Don Bosco y Proyecto Aris. Caracas
Miembro fundador, representante y ex directivo de la Sociedad Peruana de Resiliencia.
Miembro fundador y representante de la Sociedad Latinoamericana de Psicología de Emergencias y Desastres.
Miembro y representante de la Sociedad Peruana de Psicología de Emergencias y Desastres.
Representante y corresponsal del Colegio de Psicólogos del Perú..
Acreditaciones de Conciliadora Extrajudicial y especialista en Familia. Ministerio de Justicia del Perú
Investigador Social
Instructor CPI . Agencia para el Desarrollo Internacional – USAID*

SUMARIO

INTRODUCCIÓN

1. DISCIPLINA EFECTIVA

- **Disciplina**
- **Autoridad**
- **Estilos de Autoridad**
- **Estilo de autoridad como factor de riesgo**
- **La disciplina adecuada**
- **Reglas**
- **La educación asertiva es...**
- **Habilidades de contención**

2. COMUNICACIÓN EFECIAZ

- **Desarrolla la habilidad del buen hablante**
- **Escuchar Activamente**
- **Elementos que facilitan la escucha activa**
- **Habilidades para la escucha activa**
- **Elementos a evitar en la escucha activa**
- **Aspectos que mejoran la comunicación**

3. INTERVENIR EN CONFLICTO AJENO

- **El conflicto es un proceso natural**
- **La autoridad mediadora en el conflicto**
- **Actitudes que provocan conflictos**
- **Recursos para una actuación asertiva en el manejo de los conflictos**
- **El Mensaje del YO**

REFERENCIA



INTRODUCCIÓN

Disciplina significa aprendizaje, y es el medio por el cual padres, educadores y cuidadores pueden conseguir que los niños, niñas y adolescentes, aprendan a comportarse bien.

Amar a nuestros hijos no solo es dar y recibir caricias, es también mostrarle con el ejemplo de nuestro comportamiento, la forma como nos comunicamos y formas de comportamiento y hábitos que los queremos y que nos preocupamos porque crezcan como personas autónomas, felices de que se desarrollen con valores positivos, sanas, independientes y adaptadas a la sociedad.

Los padres ejercen autoridad sobre sus hijos con el ejemplo, al comunicarse con ellos, con una disciplina adecuada.

Para lograr una socialización eficaz en el niño, niña y adolescente se realiza a través de interacciones positivas y prácticas parentales, de docentes y cuidadores que, como figuras de autoridad intervienen en sus comportamientos. Esta intervención requiere de:

1. La participación de adultos (padres, educadores y cuidadores) con valores pro sociales interactuando con el niño, niña o adolescente, en un largo período de tiempo.
2. Un ambiente familiar y/o institucional adecuadamente estructurado. Esto supone: roles, límites, reglas, costumbres, hábitos, rituales, rutinas. Un ambiente inestructurado es vulnerable al conflicto y al estrés entre sus miembros.

3. La adquisición por parte del adulto, de las habilidades de:
- **aceptación:** capacidad cognitiva y emocional de los padres, educadores y cuidadores para establecer diferencias entre *la persona* que es el niño, niña o adolescente y su *conducta*, de *crear nuevos hábitos* antes de criticar los antiguos y *tolerar* y distinguir aquellos aspectos del comportamiento que resultan desagradables y que invitan a una intervención innecesaria.
 - **contención:** habilidad para limitar con firmeza, el comportamiento del niño, niña o adolescente, de manera selectiva, fiable y específica, mientras se le da la suficiente seguridad de que la relación se conserva.
- 4) Intervenciones que deben practicarse con energía, firmeza, fuerza y compromiso.

Con la práctica de interacciones positivas y la aplicación de una disciplina asertiva estamos promoviendo en el niño, niña y adolescente, formas apropiadas y responsables de actuar y controlar sus emociones y sus conductas, sin menoscabar su autoestima. Estamos procurando que en la toma de decisiones, razone sus elecciones y guíe sus propias acciones hacia la solución apropiada a los conflictos. Se relacione adecuadamente con habilidad y asertividad con las otras personas y asuma sus responsabilidades y las consecuencias de sus acciones.

El padre, educador y/o cuidador que utiliza una comunicación eficaz, enseñará con el ejemplo, la forma más efectiva de comunicar los pensamientos, sentimientos, emociones y conocimientos. Con la práctica del diálogo y la negociación, el niño, niña y adolescente aprenderá a resolver sus problemas en forma diferente a la negación o la confrontación

Sirva esta Guía de instrumento de orientación para el fomento de interacciones positivas entre padres, educadores y niños, niñas y adolescentes que bajo un sistema valores y normas de convivencia estimulen la integración y el respeto por los derechos individuales y grupales. Motive al educador a que se encamine hacia el aprendizaje de habilidades útiles para su crecimiento personal, y a través de conductas resilientes, se constituya en MODELO

Derecho y Cambio Social

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

REFERENCIAL POSITIVO que favorezca el desarrollo bio-psico-social saludable de los niños, niñas y adolescentes que hoy son vulnerables al riesgo y la adversidad.

Sirva además de introducción a la adquisición de habilidades de resolución asertiva de los conflictos y preámbulo a la instalación de un programa de mediación entre pares –mediación escolar— con el fin de promover en nuestras nuevas generaciones, una cultura de paz social.



DISCIPLINA EFECTIVA

Para intervenir en los comportamientos de niños, niñas y adolescentes y fomentar su socialización, el factor más importantes lo constituyen las prácticas parentales y aquellas que corresponden a docentes y cuidadores. Esta intervención requiere de:

4. La participación de adultos con valores pro sociales interactuando con el niño, niña o adolescente, en un largo período de tiempo.
 5. Un ambiente familiar y/o institucional adecuadamente estructurado. Esto supone: roles, límites, reglas, rituales, rutinas. Un ambiente inestructurado es vulnerable al conflicto y al estrés entre sus miembros.
 6. La adquisición por parte del adulto, de las habilidades de:
 - **aceptación:** capacidad cognitiva y emocional de los padres, educadores y cuidadores para establecer diferencias entre *la persona* que es el niño, niña o adolescente y su *conducta*, de *crear nuevos hábitos* antes de criticar los antiguos y *tolerar* y distinguir aquellos aspectos del comportamiento que resultan desagradables y que invitan a una intervención innecesaria.
 - **contención:** habilidad para limitar con firmeza, el comportamiento del niño, niña o adolescente, de manera selectiva, fiable y específica y con la seguridad de conservar la relación.
- 4) Intervenciones que deben practicarse con energía, firmeza, fuerza y compromiso.



LA DISCIPLINA

- Es el acto de cambiar la conducta de una persona de manera que actúe en una forma apropiada y responsable y que logre controlar su conducta y sus emociones.
- **Disciplina significa aprendizaje**, y es el medio por el cual los padres, maestros, y cualquier otra persona pueden conseguir que los niños, niñas y adolescentes, aprendan a comportarse bien o apropiadamente.
- Para disciplinar hay que ejercer autoridad y el estilo de comunicación y relación con que se implementa, puede conducirnos a la pérdida de control de la situación o a un control tan rígido que igualmente resulte en una disciplina ineficaz, que deteriore la relación con el niño o el adolescente



LA AUTORIDAD

La autoridad sobre el niño, niña y adolescente, la ejercen padres, educadores y cuidadores a través de:

- El ejemplo
- La comunicación
- La disciplina adecuada

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

Influencia de la autoridad

- Los niños, niñas y adolescentes aprenden conductas del ambiente en que se encuentran y de conductas que muestran los adultos que ejercen influencia y autoridad en el.
- Asimismo, la conducta de padres, educadores y encargados está influenciada por las reacciones de los hijos o educandos.
- La conducta que muestre la autoridad generará reacciones en el niño, niña y adolescente, así como en el adulto que ejerce esta autoridad. De esta interacción y el método que se utilice, dependerá si la disciplina que se quiera aplicar es efectiva o no.

Estilos de autoridad:

- **Poco amable y firme.** Quién ejerce la disciplina impresionará como una persona agresiva, aunque no sea su intención.
- **Amable pero no firme.** Quién ejerce la disciplina lucirá inseguro(a) e incapaz de hacer valer su criterio disciplinario, aunque trate apropiadamente a las personas.
- **Sin amabilidad y sin firmeza.** Es la más inadecuada de las combinaciones, la persona impresionará agresiva e incapaz de llevar a cabo la disciplina.
- **Amable pero firme.** Es la mejor manera de ejercer disciplina. La persona tiene buen trato hacia el niño, niña y adolescente, tiene sentido y actitud humanitaria al implementar los conceptos y técnicas, y puede hacer valer su criterio disciplinario y actuar con consistencia.



Estilo de Autoridad como Factor de riesgo

Son conductas que despliegan algunos padres, educadores y cuidadores para ejercer la disciplina y que ponen en riesgo el normal

desarrollo del niño o del joven, afectan su salud bio-psico-social, se imitan en sus relaciones interpersonales cuando estos son adultos y permanecen como pautas de conducta de generación en generación.

ESTILO AUTORITARIO:

- *Se establecen relaciones de dominio/sumisión. El padre, educador o cuidador, parte de la premisa de que el es la autoridad y por lo tanto el poseedor de la verdad en todo. La actitud del niño, niña y adolescente debe ser de pasividad y sometimiento a esta autoridad.*

El autoritarismo y la verticalidad son actitudes provocadoras de comportamientos violentos y desconsiderados por parte de aquel que ejerce la autoridad. Menoscaba la autoestima, limita la autonomía, la motivación y la iniciativa. En el niño, niña y adolescente suele producir conductas de aceptación pasiva o conductas disruptivas. Crea tensión, ansiedad y resentimiento que perdura en el tiempo. Puede manifestarse en hostilidad abierta o encubierta.

ESTILO DEMASIADO EXIGENTE:

- *Exceso de expectativas por parte de las personas que ejercen la autoridad.* Menoscaba la autoestima. Crea indefensión y sentimientos de soledad; poca tolerancia a las frustraciones y dificultad para aceptar fracasos. Dificultad para colocar límites a las exigencias. Poco reconocimiento de sus déficit y dificultades, lo que interfiere en la capacidad para aprender de la experiencia. La competencia y actitudes de ganar y que el otro pierda, caracterizan sus relaciones interpersonales

ESTILO SOBREPOTECTOR:

- *Exceso de protección que no obedece a motivos reales y que es causado por la angustia del o de los que ejercen la autoridad.*

La sobreprotección es un tipo de violencia que menoscaba la autoestima y crea en la persona invalidez emocional que se manifiesta en: poca autonomía, irresponsabilidad, escaso sentido crítico, dificultad para resolver problemas y tomar decisiones, dificultad para establecer relaciones interpersonales o las establece con características dependientes.

ESTILO INDIFFERENTE O DESPREOCUPADO

- *Autoridad egocéntrica, poco empática, que no muestra afecto o interés por un desarrollo bio-psico-social saludable del niño, niña o adolescente.*

Es una forma de violencia que menoscaba la autoestima, crea indefensión y sentimientos de soledad y abandono. Crea además hostilidad y desconfianza que puede manifestarse en comportamientos evasivos o violentos. Fomenta la dependencia a personas o grupos que si bien podrían satisfacer sus necesidades de atención y afecto pueden también promover comportamientos inadecuados o reñidos con las normas sociales (pandillas)

ESTILO QUE NO FIJA LÍMITES:

- Excesiva permisividad o rigidez en la interrelación.
La permisividad y la rigidez son formas de violencia que no permiten un desarrollo saludable. Crean dificultad para interiorizar normas o rigidez en su cumplimiento o trasgresión. Hay en el niño o el joven una necesidad de que el adulto lo regule todo.

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

Los ambientes violentos o autoritarios crean en el niño y el joven actitudes también violentas o autoritarias o inhibiciones y actitudes propias de las víctimas.

ESTILO QUE NO FOMENTAN LA AUTONOMÍA Y LA RESPONSABILIDAD:

- *Incapacidad para permitir que el niño, niña o adolescente vaya asumiendo las responsabilidades que por su edad le corresponde. Despreocupación o tratamiento no acuerdo a la edad del niño, niña o adolescente --interactuar con el muchacho (a) como si todavía fuera un bebé o un niño pequeño--. No apoyar iniciativas, preferencias y decisiones. No permitir que asuma las consecuencias de sus conductas.*

Crea excesiva dependencia en el adulto o en grupos e interfiere en la habilidad para aprender de la experiencia, resolver problemas, tomar decisiones y asumir responsabilidades. El déficit en la habilidad para asumir la responsabilidad de sus acciones puede promover el desarrollo de conductas inadecuadas y su asociación a grupos transgresores de normas sociales.

ESTILO QUE NO PROMUEVE EL DIALOGO Y LA COMUNICACIÓN

- *Dificultad para escuchar o responder al niño, niña o adolescente.*
La falta de diálogo y comunicación entre las personas que ejercen la autoridad y el niño o el joven crean inseguridad, ansiedad y dificultades de comunicación en su relación con otras personas. Crea además problemas de integración a grupos familiares o institucionales y dependencia y subordinación a personas o grupos externos que si bien pueden satisfacer sus necesidades de comunicación, podrían promover el desarrollo de conductas inadecuadas.

DISFUNCIONALIDAD ENTRE FIGURAS DE AUTORIDAD:

- *Relación conflictiva entre personas que ejercen la autoridad (padres, educadores, cuidadores u otros adultos con los que se relaciona el niño, niña y adolescente).* Incrementa en el niño o el joven la inseguridad y ansiedad, Provoca cambios bruscos de comportamiento. Presenta dificultades para establecer relaciones interpersonales, especialmente con sus pares y con figuras de autoridad. Fomenta la dependencia a grupos externos y de influencia negativa para su desarrollo emocional y social.

AMBIENTES INSTITUCIONALES DESFAVORABLES:

Ambientes donde se desenvuelve el niño, niña o adolescente (escuela, academias, clubes, instituciones de protección, etc.)

- Promueven la competencia y la individualidad:
- Fomentan un clima social agresivo y/o violento, poco empático o solidario que no ayuda a la integración.
- Crean desconfianza e inseguridad.
- Se enfatiza la percepción globalizada del grupo o la institución, descuidando al individuo como miembro del grupo o de la institución.
- Minimizan los aspectos socio-afectivos y emocionales de las relaciones interpersonales y las diferencias individuales. No respeta las individualidades y crea individuos fácilmente manipulables.
- Las relaciones que se establecen son discriminatorias y desequilibradas: crea desconfianza, recelo, hostilidad y violencia. No hay integración, se fomentan los partidos y las rivalidades.
- Los conflictos no se resuelven apropiadamente. Se utiliza preferentemente estilos de confrontación y violencia o evitativos que dificultan las relaciones entre pares.



LA DISCIPLINA ADECUADA:

- Permite que el niño, niña o adolescente aprenda a desarrollar una autoestima adecuada y no menoscabarla, controle su conducta y sus emociones, se relacione adecuadamente con las otras personas.
- Una disciplina apropiada hará que el niño, niña o adolescentes pueda aprender a guiar sus propias conductas, para tomar decisiones apropiadas, resolver adecuadamente los conflictos, razone sus elecciones; se relacione bien con las otras personas y asuma sus responsabilidades y las consecuencias de sus acciones.

DISCIPLINA ASERTIVA

- La asertividad es un estilo de comunicación e interacción que permite que nos sintamos cómodos al ejercer con firmeza, con honestidad y en forma directa, los métodos disciplinarios.
- **El manejo firme NO es malo:** Correctamente aplicado y mantenido (combinado con una forma de relación respetuosa y de tratar de entender a la otra persona) es humano y liberador. Permite al individuo el aprendizaje de conductas y le brinda una oportunidad óptima para desarrollarse. Este es el mensaje fundamental de la disciplina asertiva.

SISTEMA DE VALORES:

- Los valores son verdaderas guías y pautas que dirigen la conducta de los individuos.

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- Reflejan la personalidad de los individuos y son la expresión del tono moral, cultural, afectivo y social marcado por la familia, la escuela, las instituciones y la sociedad en que nos ha tocado vivir.
- Los valores son cualidades que favorecen de manera sustancial la calidad de vida, el desarrollo de la personalidad, la equidad y la satisfacción relacional y el bienestar personal y social
- La carencia de un sistema de valores bien definido, instalará al sujeto en una indefinición y en un vacío existencial, dejándolo vulnerable y a merced de situaciones de riesgo y de adversidad



UNA DISCIPLINA ADECUADA TIENE REGLAS ESPECIFICAS, CLARAS Y CONCRETAS

- Al establecer reglas de manera apropiada podemos saber cuando recompensar, cuándo ignorar y cuando "castigar" una conducta.

REGLAS

- las reglas son decisiones que gobiernan o regulan las conductas.
- Nos orientan para ser consistente en la educación y la disciplina.
- En la medida en que sea posible, las reglas deberán ser breves, estipularse positivamente y ser fáciles de recordar.

Derecho y Cambio Social

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

Reglas de largo plazo:

- Deben ser aplicadas o hechas valer una y otra vez por períodos largos de tiempo.
- Usualmente gobiernan ciertas rutinas familiares, escolares o ejecución de tareas.

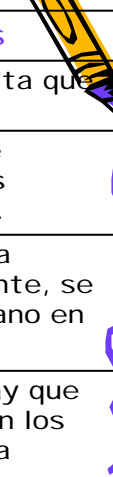
Ejemplo: Acostarse todos los días a las 10:00 p. m. No ver la TV de lunes a viernes. Lavarse las manos antes de comer. No usar gorra en el salón de clases.

Reglas de corto plazo o mandatos


Son decisiones espontáneas de los padres o educadores o encargados, en particular, para situaciones específicas,

Ejemplos: Hagan la tarea ahora. Guarda la ropa limpia en el closet.

Ejemplo de reglas



Correctas	Incorrectas
Lávense las manos antes de comer.	No podrán comer hasta que no se laven las manos
Ordena tu cuarto antes de salir a jugar.	No hay posibilidad de salir a jugar mientras no ordenes tu cuarto.
Levanta la mano para preguntar	Si se desea hacer una pregunta educadamente, se deberá levantar la mano en primer lugar.
Báñate antes de ver TV.	Para poder ver TV hay que cumplir ante todo, con los requisitos de limpieza básicos.



Las reglas deben ser claras, específicas y concretas

- Deben ser claras tanto para los NNA como para el adulto
- Las reglas que no son claramente entendibles para las partes terminan en conflictos. El niño o joven puede creer que ha cumplido con la regla pero el adulto puede estar en desacuerdo.

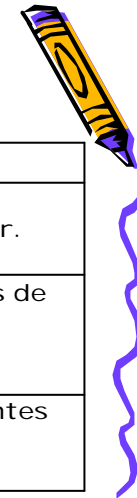
Ejemplo: "Ana debe estar lista para la escuela antes de desayunar"

¿Que queremos decir por "lista"? ¿Cómo sabe Amalia cuando esta "lista" para desayunar?. ¿Acaso quiere decir tener las tareas listas?, ¿Tener el cabello peinado? o ¿Llevar en su mochila todos los libros y cuadernos?

- Vemos que las reglas no son claras cuando le faltan detalles.
- Regla correcta: "Ana debe estar bañada, peinada y uniformada antes de desayunar"

2. Las reglas deben ser breves y fáciles de recordar


NO	SI
No podrán salir a jugar mientras no terminen sus tareas.	Terminen las tareas antes de salir a jugar.
Para poder ver televisión hay que haber cumplido todas sus obligaciones escolares.	Hacer la tarea antes de ver televisión.
No podrán comer hasta tener las manos limpias	Lavarse las manos antes de comer.




- Las consecuencias de cumplir o no una regla deben tener una recompensa o un castigo conocido y fácil de aplicar.

3. Las reglas deben plantearse de tal forma que se puedan cumplir con facilidad


- Deberá ser fácil saber si la regla se cumple o no*




NO	SI
Deben tener un aspecto decente para asistir a la escuela	Deben venir a la escuela bien peinados y con el uniforme completo y limpio.



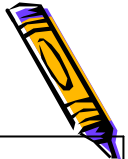
4. Las reglas deben especificar una conducta y una consecuencia.




NO	SI
Hacer la tarea es necesario.	Si haces la tarea en una hora, podrás ver televisión.



- Las consecuencias de cumplir o no una regla deben tener una recompensa o un castigo conocido y fácil de aplicar.



NO	SI
Si haces bien la tarea te llevaré al cine un día de estos.	Si haces bien la tarea te llevaré al cine el domingo.
Cuida tus libros y cuadernos, si los malogras, no sabes lo que te va a pasar	Cuida tus libros y cuadernos. Si se te rompen, tendrás que comprar otros con tu propina.
No dejes tirada tu pelota porque no se si pierda.	Si juegas con la pelota, guárdala. No te dejaré usarla si no lo guardas.



- El no cumplimiento de las reglas conduce a perder una recompensa o reforzador.
- A veces también es posible sancionar reglas con una consecuencia de castigo ligera. Ejemplo: "Si dejas tu ropa tirada, tendrás que recogerla y colocarla en el cesto de ropa sucia." "Si olvidas cerrar la puerta, tendrás que regresar a cerrarla".
- Las reglas deben ser adecuadas a la edad del niño y a las condiciones de vida que lo rodea.
- Ejemplo: No podemos enseñarle a un niño de 2 años a que se lave las manos cuando no tenemos agua.
- Si es necesario, enséñele usted mismo (a) las reglas.
- Hay ciertas tareas que necesitan que inicialmente usted los ayude para que aprendan a hacerlas apropiadamente.

5. Las reglas deben enseñarse una por una

- Hay que aplicar primero una regla para comenzar a aplicar otra.
- Cuando el niño o el joven no cumple una regla, debe repetirla para aprenderla.
- Debe bastar con recordar la regla para detener la conducta inadecuada.

Ejemplo: José enciende la TV, antes de hacer la tarea.

Madre: "¿Cuál es la regla José?"

José: "Terminar la tarea antes de ver televisión."

Madre: "Muy bien."

- Cuando el niño o el adolescente pasen por alto una regla, si es posible, haga que ejecute la conducta correcta.

Ejemplo: *Que recoja los juguetes si se olvidó. Si se le olvidó saludar, que vuelva a entrar.*

Uso de Recordatorios:

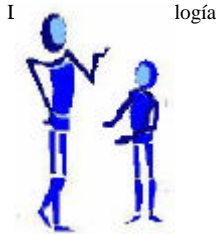
Los recordatorios pueden consistir en notas, listas, verificaciones, dibujos, gráficas, signos, palabras pronunciadas antes de realizar la tarea que se llevará a cabo.

Ejemplo: una lista de verificaciones

ASEO DE LA HABITACIÓN:

1. Colocar sábanas limpias a la cama.
2. Colocar fundas limpias a las almohadas.
3. Colocar la ropa sucia dentro del cesto.
4. Colocar la ropa limpia en las gavetas.
5. Barrer el piso de la habitación.
6. Limpiar el gavetero.
7. Guardar los utensilios de limpieza.





LA EDUCACIÓN ASERTIVA ES:

CONSISTENTE:

- Se facilitan o debilitan a través del control que el padre o educador haga sobre sus reacciones ante las acciones de los niños, niñas o adolescentes.
- Debe especificar claramente las consecuencias si no se cumplen.
- Cuando se diga NO o se prohíba una conducta, debe mantenerse esa posición.
- Ignorar las protestas por las reglas, mantenerse firme, tranquilos y controlados, evitar las discusiones o explicaciones de su conveniencia.
- Los padres y educadores deben ponerse de acuerdo al establecer las reglas y establecer sus consecuencias. Deben respetar la recompensa o castigo que merezca el niño, niña o adolescente, su conducta.
- Los padres y educadores deben mostrar firmeza a la hora de exigir el cumplimiento de las reglas.

INMEDIATA

- El proceso correctivo debe ser inmediato, las conductas inadecuadas tienen consecuencias.
- Las consecuencias deben ocurrir lo más pronto posible después de ocurrir el comportamiento.

SEGURA

- Nuestros gestos, expresiones, tono de voz y actitud le dicen al niño, niña o adolescente que creemos o no en lo que estamos diciendo.
- Si los niños, niñas y adolescentes observan cualquier ambivalencia frente a las reglas, romperán las reglas con mayor frecuencia si la experiencia le ha enseñado que hay ambivalencia hacia ella.
- La efectividad de la disciplina se determina por la seguridad de que será aplicada.

JUSTA

- El niño o el adolescente debe comprender que ha cometido un error y que las consecuencias son el resultado de su actuación equivocada.
- Si el error es accidental no deberá recibir sanción.

DE INTENSIDAD APROPIADA

- Es importante modular nuestras reacciones para que sean apropiadas a la falta cometida.
- Se debe también adaptar la intensidad de nuestra reacción a la sensibilidad del niño, niña o del adolescente.

POSITIVA

- Si al disciplinar humillamos o censuramos a la persona y no a la conducta, causaremos daño.
- Si cada vez que rompe una regla le decimos al niño, niña o adolescente que no sirve para nada o que es un inútil, un tonto o que no tiene remedio, con el tiempo terminará creyendo lo que le dicen.
- La disciplina positiva, ofrece apoyo, alternativas, soluciones y la promesa de contar con ayuda cada vez que sea necesario.

Derecho y Cambio Social

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- La importancia de aplicar una disciplina adecuada es que se mantenga y se fortalezca la relación.

DE FÁCIL APLICACIÓN

- Debe ser sencilla y poder aplicarse en cualquier lugar o situación. De no ser así, será ineficaz porque no tendrá utilidad.

ÉTICA

- El comportamiento que se desea que el niño, niña o el adolescente aprenda debe estar adecuada a los valores y principios éticos de la sociedad.

EFFECTIVA

- Lograr el aprendizaje de conductas de manera que le permiten al niño o al adolescente actuar en forma apropiada y responsable, controle su conducta y sus emociones y se relacione adecuadamente con las otras personas.



HABILIDADES DE CONTENCIÓN

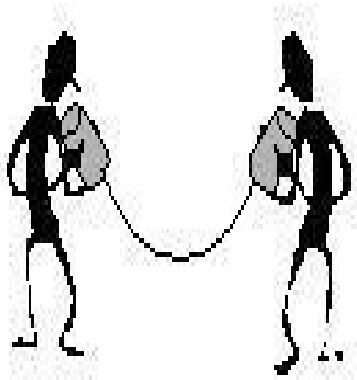
- Cualquier comportamiento ejercido por la autoridad (padres, educadores, encargados) que comunica al niño, niña o adolescente, que su comportamiento está limitado de manera selectiva, fiable y específica, y que la seguridad de la relación autoridad-niño, niña o adolescente, no está amenazada.
- Es un entrenamiento en discriminación para los niños, niñas y adolescentes y la autoridad –padres, educadores, encargados-- que ejerce la disciplina.

- Al contener, el niño, niña o adolescente, este se siente restringido para actuar en su propio beneficio o con agresividad, pero no se siente personal o relacionalmente amenazado por esta restricción.

1. Al aplicar la contención:

2. *Realiza un contacto visual*, asegúrate de que te ha entendido.
3. *Habla y no hagas preguntas*, por ejemplo: recoge tu ropa del suelo, ¿quieres?; la pregunta de querer hacerlo está demás y puede llevarte a una discusión próxima.
4. *Nunca desautorizar a otro adulto que también ejerce autoridad sobre el niño, niña o adolescente: La pareja* —en caso de ser el padre o la madre— o a otro educador u *otro adulto* delante del niño, niña o adolescente sobre una decisión que previamente ya se haya tomado o una regla que se haya establecido.
5. *Establece un sistema de consecuencias* (un castigo). No se aconseja el maltrato físico ni verbal, pero sí algo que le afecte y le permita reflexionar. Ejemplo: dejarle sin la propina de la semana, no dejarle ver televisión en una semana, no ir al paseo el domingo.
6. No permitas que el niño, niña o adolescente se convierta en una víctima. Nunca se le debe menospreciar. Decirle frases como “te castigo porque eres un inútil”; “no sirves para nada”; “eres peor que tu hermano”; “aprende de tu hermano que es mejor que tú”, son frases de menosprecio.
7. No dejes que el niño, niña o adolescente te convierta en víctima del niño, niña o adolescente. Controla tus emociones y tu comportamiento. Con tu actitud transmítele el siguiente mensaje: “Puede que no sea capaz de controlar tu comportamiento, pero puedo controlar el mío. Actuaré para no ser más tu víctima”.

8. Establece normas o reglas para el comportamiento dentro del sistema familiar o escolar o institucional y presenta las condiciones mínimas de convivencia.
9. Se consecuente con lo que has dicho, no vaciles, y que no te importe si es que el niño, niña o adolescente grita, insulta o llora, esto no significa que en horas o días cambies de opinión si es que consideras que te haz equivocado. Hay "NOes" que son innegociables, por ejemplo: "esta noche no puedes quedarte hasta tarde".
10. *Valora tu propia seguridad y la seguridad de los otros miembros de la familia, de la escuela o institución, más que el valor de la esperanza o el deseo de cambiar la agresividad del niño, niña o adolescente.*
11. *Responde claramente a los comportamientos prohibidos.* La contención es un entrenamiento en discriminación para los niños, niñas y adolescentes y la autoridad --padres, educadores, encargados-- que la ejerce.
12. *Limita el intercambio de emociones negativas.* Las reacciones rudas o desagradables (violentas, agresivas) de la autoridad conducen a la larga, a una espiral de intercambio de emociones negativas aunque momentáneamente provoquen el cese de los comportamientos molestos o agresivos en el niño, niña o adolescente.
13. *Se ejemplo de vida.* Vive la vida lo más saludable que puedas y espera que el niño, niña o adolescente siga tu ejemplo. Haz todo tu esfuerzo por ser un padre o madre o educador, modelo de eferencia positivo para el niño, niña o adolescente a tu cargo.



Comunicación Eficaz

La comunicación eficaz nos permite ser más asertivos y empáticos a la hora de comunicar nuestros pensamientos, sentimientos y conocimientos y obtener de los otros, la respuesta adecuada.

Desarrolla la habilidad del buen hablante

- Piensa lo que quieres decir,
- se preciso,
- presenta una idea a la vez,
- asegúrate que te han entendido,
- Cuando quieras transmitir un mensaje, se descriptivo y lógico, no emotivo,

Escuchar Activamente:

Es la habilidad de escuchar con todos los sentidos, no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Elementos que facilitan la escucha activa

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Habilidades para la escucha activa:

- Para llegar a entender a alguien se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona y entender sus motivos.
- Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que entendemos lo que siente.
- No se trata de mostrarse alegre o simpáticos.
- Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que..."

Elementos a evitar en la escucha activa:

- Evitar distracciones.
- No interrumpir al que habla.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".



Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.
- Verifica con tus propias palabras lo que la otra persona te acaba de decir. Ejemplo: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?". Esto ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no se está malinterpretando lo que se dice.
- Emitir palabras y gestos que refuercen el interés por lo que se está escuchando. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".
- Resume lo que has escuchado. Esto permite informar a la otra persona que hemos recibido el mensaje o que no hemos entendido el mensaje y que lo que nos están diciendo necesita de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían: - "Si no te he entendido mal..." - "O sea, que lo que me estás diciendo es..." - "A ver si te he entendido bien..." Expresiones de aclaración serían: - "¿Es correcto?" - "¿Estoy en lo cierto?"

Aspectos que mejoran la comunicación

- *Al criticar a otra persona, habla de lo que hace y no de lo que es.* Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie; más bien refuerzan sus defensas. Un ejemplo de hablar de la persona sería: "Eres un inútil. Te olvidaste otra vez de sacar la basura."; mientras que hablar de lo que hace sería: "no sacaste la basura. Últimamente no lo estás haciendo".

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- *Discutir los temas de uno en uno*, no traer varios temas a la discusión. Por ejemplo: se discute sobre la impuntualidad del niño o el adolescente, para reprocharle también que es un despistado, un olvidadizo y que no hace las sus tareas.
- *No acumules emociones negativas sin comunicarlas*. No comunicar las emociones pueden producir estallidos que nos conducen a una hostilidad destructiva.
- *No hables del pasado*. Rememorar situaciones ya pasadas, o sacar a relucir los "trapos sucios", no aporta soluciones y provoca sentimientos negativos. Hay que dirigir las energías hacia el presente y el futuro. El pasado se debe utilizar en forma constructiva, como referencia para reforzar conductas positivas.
- *Se específico, concreto, preciso, a la hora de comunicar algo*. Cuando el mensaje tiene estas características provoca cambios. Cuando el mensaje no es específico, concreto y preciso rara vez se moviliza alguna actitud o sentimiento en la otra persona. Si por ejemplo, nos entusiasmos con un proyecto de teatro y deseamos que los muchachos participen en el, no le diga esto: "No me hacen caso", "Me siento frustrado (a)", "Nunca quieren participar en nada" Aunque esta formulación exprese un sentimiento, la propuesta no es específica y no promueve un cambio. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: "¿Qué les parece una reunión en la biblioteca a las 6 de la tarde, para hablar y discutir juntos sobre la conveniencia o no de hacer la obra de teatro?"
- *Evitar las generalizaciones*. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a etiquetar. Es diferente decir: "últimamente te veo algo distraído", que decir "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas las expresiones del tipo: "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse valorado.

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- *Sea breve y conciso.* Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como un ignorante o un deficiente.
- *Cuidar la comunicación no verbal:* gestos, actitudes, tono de voz, etc. Los gestos y actitudes deben ir acorde con lo que se está diciendo. Decir " ya sabes que te quiero" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
- *Contacto visual.* El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
- *El tono emocional debe adecuarse a la situación.* Se trasmite a través del tono y el volumen de la voz, este no debe ser muy alto ni muy bajo.
- *Elegir el lugar y el momento adecuados.* En ocasiones, un buen estilo de comunicación, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden no ser efectivos si no se elige un momento adecuado para transmitir un mensaje o entablar una relación. Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor. Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.



INTERVENIR EN CONFLICTO AJENO

El Conflicto es un proceso natural

Somos diferentes y el conflicto está siempre presente en nuestras vidas. En una cultura donde prima la imposición, el irrespeto, la confrontación, la violencia en todas sus formas, el niño, la niña y el adolescente no cuentan con modelos positivos y apropiados que le sirvan de referencia para manejar en forma constructiva la ira, la frustración y busquen en forma constructiva, defender sus intereses y enfrentar los desacuerdos. Han aprendido en el hogar, en la comunidad, en la sociedad que la mejor forma de enfrentar los conflictos es a través de la violencia o la apatía y sumisión.

El que utiliza la confrontación y la agresión molesta, manipula, amenaza, golpea, se defiende con violencia y toma venganza cuando se enfrenta al conflicto. En su deseo por castigar y hacer daño, toma la posición de "ganar" y que el otro "pierda", se daña a sí mismo y daña a los otros. Las relaciones se deterioran y la convivencia se hace casi imposible.

En el otro extremo están aquellos abusados, sometidos, temerosos, incapaces de reaccionar y defenderse. Toman una posición de "perder" y que el "otro gane", evitando el conflicto. Al tomar esta posición pierde la oportunidad de expresar sus sentimientos y sus convicciones. No satisface ni se le reconoce su necesidad de ser comprendido. No controlan sus

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

vidas y dañan no solo su autoestima sino también su salud y sus relaciones con las otras personas.



La autoridad mediadora en el conflicto

En el diario interactuar con niños, niñas y adolescentes, los padres, educadores y cuidadores a menudo nos enfrentamos a situaciones conflictivas que son variadas y complejas.

La negociación y la mediación son procedimientos alternativos diferentes a la evasión o la confrontación o la intervención de un tercero que decide la solución --la autoridad--, cuando se trata de resolver conflictos entre las personas. Es una forma asertiva de resolver problemas, pleitos, diferencias.

Se negocia, cuando las partes en conflicto dialogan y llegan a una solución. Se media cuando un tercero interviene en el conflicto para facilitar su solución. En nuestra función de padres, educadores o cuidadores, con frecuencia representamos el rol de mediador y sin las herramientas necesarias podemos complicar la situación.

La mediación es un proceso de negociación orientado por un tercero neutral (el mediador) que participa solo para facilitar el diálogo entre las partes en conflicto y lograr que los involucrados pasen de una posición de confrontación o evasión, a una de negociación y juntos se encaminen a la solución del conflicto.

Un mediador empírico, tratará de resolver los conflictos utilizando la intuición y no las técnicas apropiadas, pues carece de la formación necesaria para desempeñar este rol. En estas condiciones, su actuación es la de "apaciguar" y en ocasiones "incitar" o imponer una

Alejandra Palacios Banchemo

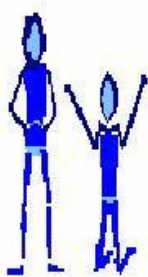
Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

solución, dificultando con su actitud la solución del conflicto. El educador por ejemplo, puede remitirse a los programas de convivencia o normas de la institución, sin analizar el conflicto y fomentar el diálogo.

Un mediador capacitado es una persona formada para ejercer esa labor. Es la persona que facilita el diálogo y se vale de técnicas específicas para ayudar a resolverlo, logrando que las personas en disputa lleguen a acuerdos satisfactorios para ambos. Es decir, utiliza técnicas para generar un clima de confianza, obtener información sobre la postura de los participantes; reconoce las posiciones, detecta los verdaderos intereses y trabaja para lograr un acuerdo.

En este espacio solo mencionamos algunas técnicas de la mediación que hemos convertido en recursos que nos ayuden a intervenir en conflictos generados por los niños y jóvenes a nuestro cargo y a la vez sirva de introducción para la implementación de un programa de mediación entre pares –mediación escolar-- para una generación que difunda la paz familiar y social.



ACTITUDES DE LA AUTORIDAD GENERADORAS DE CONFLICTOS

Son maneras de actuar que muchas veces emplea aquel que ejerce la autoridad y que en lugar de resolver los problemas los agrandan y crean sentimientos negativos y deterioran la relación.

ORDENAR, DIRIGIR, MANDAR, IMPONER

Produce miedo, resistencia, rebeldía o actitudes defensivas. A menudo la persona se siente rechazada si sus necesidades personales han sido ignoradas y se sienten humillados si tales conductas se dan delante de los demás.

AMONESTAR, AMENAZAR

Puede lograr que el otro obedezca pero sólo será por temor.

MORALIZAR, SERMONEAR, CREAR OBLIGACIÓN

La intención es que el otro se sienta culpable, obligado y atado. Crea resistencia y desatienden el mensaje por la presión que sienten.

ACONSEJAR, DAR SOLUCIONES

El consejo, la advertencia implican "superioridad" y pueden provocar que el otro se sienta inadecuado o inferior. La gente no siempre quiere un consejo. El consejo puede hacer al otro un ser dependiente y no promueve su pensamiento creativo.

PERSUADIR CON LÓGICA, ARGÛIR, SENTAR CÁTEDRA

La persuasión frecuentemente hace que el otro defienda su propia posición con mayor fuerza. El hecho de tener la lógica de nuestro lado no trae siempre consigo una mayor obediencia o un asentimiento de los demás.

JUZGAR, CRITICAR, CENSURAR

Hace que la persona se sienta incómoda, incompetente. Crea sentimientos de culpa y hostilidad.

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

RIDICULIZAR, AVERGONZAR

Tienen un efecto devastador porque destruye la imagen que el otro tiene de sí mismo. Menoscaba la autoestima, crea sentimientos de soledad e inadecuación

INTERPRETAR, ANALIZAR, DIAGNOSTICAR

Decirle al otro lo que está sintiendo, sus verdaderos motivos o por qué está actuando de determinada manera, puede ser muy amenazante. Hacer el papel de psicólogo o psicoanalista con los demás es peligroso y frustrante para la persona. La interpretación frena la comunicación porque desanima al otro a expresar más de sí mismo.

INTERROGAR, SONDEAR

El sondeo o interrogatorio es a menudo "sentar en el banquillo de los acusados" a la otra persona. Las preguntas pueden restringir mayor cantidad de información si solamente se le animara al otro a que hable espontáneamente.

DISTRAER, DESVIAR, HACER BROMAS

Responder con bromas o desviando la conversación puede hacer que el otro se sienta herido o rechazado. La consecuencia es el silencio o el bloqueo.

OTRAS ACTITUDES NEGATIVAS:

- Convertir los desacuerdos o conflictos en cuestiones personales.
- Provocar soluciones extremas que repriman los sentimientos y no solucionen los problemas.
- Utilizar mecanismos de defensa como la negación del conflicto, la excesiva racionalización o desplazarlo a otras personas
-



Recursos para una actuación asertiva en el manejo de los conflictos

- En el caso de una discusión que se nos escapa de las manos o apreciamos que no es el momento apropiado para seguir la discusión, utilicemos frases como: "si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde".

Si es inevitable posponer la discusión y se está poniendo violenta:

- Haz un esfuerzo y mantén la calma. Cuenta hasta diez, respira profundamente y trata de analizar fríamente la situación.
- No interpretes el pensamiento del otro (S). Procura no adivinar lo que piensa el otro (s), es probable que te equivoques.
- Escucha los argumentos, no interrumpas, deja que termine de hablar. Deja que el otro se desahogue y evita todo tipo de violencia. Si tú reaccionas sin analizar el problema, al creer imponerte o reaccionas con la misma violencia, pierdes porque creas sentimientos y emociones negativos. Esto hace que el problema se complique y se agrande.
- Cuida tus gestos, tu comportamiento y tu actitud. Deja de lado las emociones y analiza fríamente la situación. Controla tus pensamientos orientando tu atención hacia el problema, más que a tu actitud, tu posición. No controles, no sometas sin razón.

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

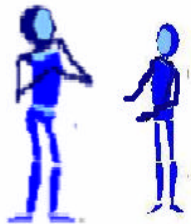
- No tomes los ataques o comportamientos que te muestra el otro, como algo personal. No respondas demostrando impaciencia, desconsideración o ira.
- No te descontroles. Desconecta el enlace emoción—acción. No respondas ataque por ataque. Replantea la situación. Responde con tus propias palabras lo que te han querido decir, sacando lo negativo del lenguaje y dejando solo lo positivo. Es decir, interpreta lo que se quiere decir, libre de calificativos palabras amenazantes o atacantes. Por ejemplo: *“¿Lo que quieres decir es que quieres ver TV hasta las 11? Otras formas que puedes utilizar para responder replanteando el mensaje son las siguientes “Corrígeme si me equivoco...”, “Parece ser que lo que tu deseas es...”, “Quiero estar seguro de haber entendido, lo que tú quieres...o necesitas...”*
- En lo posible, muéstrese de acuerdo con su posición. Si desea que lo (a) escuchen, escúchalo (a). Reconócele su posición, su punto de vista. Después fórmale preguntas que la hagan reflexionar sobre las posibles consecuencias de su actitud o su posición. Ejemplo: *“¿Cómo crees tu que reaccionarían los otros muchachos si yo te dejar ver TV hasta las 11?”*
- No critiques, no señales, no acuses. No busques culpables, siempre busca soluciones.
- Formula preguntas que puedan aclarar la situación y descubrir las intenciones de la otra persona. Estas deben ser precisas, claras, sencillas, expresadas en un tono de voz adecuado, considerado y respetuoso.
- Nunca generalices, siempre especifica, momentos, situaciones, hechos, comportamientos, acciones. Elimina de tu lenguaje las palabras y frases “siempre..., nunca..., todo el tiempo, si...pero.”
- Cuando corresponda, discúlpate. Una disculpa a tiempo puede hacer milagro

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- Pon la "carga de la ignorancia" sobre tus propios hombros. Ejemplo: *"Disculpa José, creo que no te entendí bien, ¿podría explicarme por qué dices que no te comprendo? Dame algún ejemplo."*
- Intenta que el otro (s) se ponga en tu lugar y tu también ponte en su lugar. Las actitudes y comportamientos esconden muchas veces las verdaderas intenciones. Toda actitud tiene dos caras.
- Encuentra los puntos en que ambos estén de acuerdo sobre el problema que están discutiendo y negocia la solución. Cede en lo que puedas ceder, mientras no lesiones tus intereses, necesidades y derechos o sepas que las opciones del otro te da no soluciona el problema o pueden agrandarlo.
- Ten siempre a mano algunas alternativas reales de solución y actúa en base a tus posibilidades.
- Al hablar, discutir o responder, utiliza siempre el mensaje del YO. Nunca utilices el mensaje del TU.



El Mensaje del YO

El mensaje de TU es culpar.

Colocamos la culpa en la persona y no le damos oportunidad de defenderse o de aclarar la situación. El tono de voz y el lenguaje corporal refuerza el mensaje del TU, haciéndolo más acusador. Aquellos que escuchan el mensaje del TU están menos

Alejandra Palacios Banchemo

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

dispuestos a hacer lo que se les pide y tampoco están dispuestos a trabajar juntos en la solución del problema.

El mensaje del YO se utiliza cuando estamos molestos con alguien y queremos que esa persona lo sepa de una manera no ofensiva ni amenazante.

Deliberadamente da a quien escucha, más información sobre datos que, de otro modo, sólo podrían obtenerse por inferencia o adivinación.

No siempre son los hechos los que crean el conflicto sino el significado que le damos. Es decir, de cómo percibimos y sentimos los acontecimientos.

- Permite expresar cómo nos afectan las acciones de otras personas.
- Permite evitar malos entendidos, frenando las agresiones.
- Permite que expresemos nuestras inquietudes y necesidades por determinados hechos.

Al utilizar el lenguaje del YO se habla de la siguiente manera:

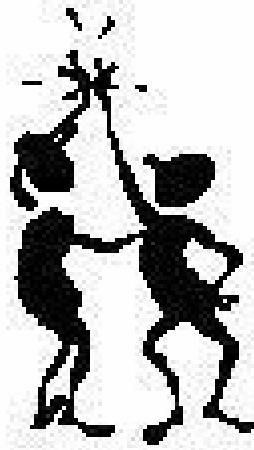
"Siento que... (Establece el sentimiento), *cuando tu...* (Establece la razón), *porque...* (Establece la consecuencia)

Ejemplo utilizando el mensaje del TU: *"Tu eres un mentiroso"*.

Ejemplo utilizando el mensaje del YO: *"Me siento confundido cuando te escucho lo que me estás diciendo porque he escuchado dos relatos diferentes y no se cual es el correcto"*.

Si empleas con frecuencia el mensaje del YO, estarás dialogando. El joven y los otros jóvenes y también otros adultos, aprenderán a utilizarlo y habrá armonía.

Una buena comunicación evita malos entendidos, emociones negativas, no entran los problemas y hacen más fácil su solución.



Cuando educamos hoy, creamos una consecuencia para el mañana.

Nunca dejes de aprender de aquellos que educas, pues son tus mejores maestros.

REFERENCIAS

- AMERICAN PSYCHOLOGIST.(2000) *Special Issue on Happiness, Excellence, and Optimal Human Function*. Journal of the American Psychological Association.
- CONFLICT MEDIATION FOR A NEW GENERATION: Training Manual for Educators. Community Mediation Center, Harrisonburg, V
- ALONSO, D Y FREIJO...*Actuar es Posible. España*.
- ALCALDE, A; PALACIOS A... *Del Trauma a la Resiliencia*.Sistema Comprensivo en Niños en Situación de Calle. XIII Congreso Latinoamericano de Rorschach y Pruebas Proyectivas. Lima, Perú, 2006
- A. ALCALDE, A; PALACIOS A... Transgresión y Agresividad. Relaciones Objetales en Niños de la Calle. XIII Congreso Latinoamericano de Rorschach y Pruebas Proyectivas. Lima, Perú, 2006
- BARUDY, j... *Los Buenos tratos y la Resiliencia Infantil en la Prevención de los Trastornos de Comportamiento*. Buenos Aires.
- BREITMAN P, HATCH C... "Cómo Decir No Sin Sentirse Culpable" . Plaza & Janés Editores, S.A. Barcelona.
- CABANILLAS, W. *De la Patología a la búsqueda de la virtud: una introducción a la psicología positiva*. Revista CPSP. Año 6, Vol. 6.
- CAROZO, J... *Resiliencia y Crisis Social*. Revista Peruana de Psicología. N° 11, 2001. Lima.

Derecho y Cambio Social

Alejandra Palacios Banchero

Licenciada en Psicología

Caracas, 2008

- DIEZ, F. *Herramientas para trabajar en mediación*. Paidós. 1999.
- FERNANDEZ, i... *La educación entre pares: Los modelos del alumno ayudante y mediador escolar*. Milenio, revista digital
- FERNANDEZ I., HERNANDEZ I... *El maltrato entre escolares*. Defensor del Menor. Comunidad de Madrid.
- FISHER, R y otros. *Si...de acuerdo. Como negociar sin ceder*. Norma. 1993
- FONT, A. *Negociaciones entre la cooperación y el conflicto*. Grijalbo, 1997.
- JOHNSON C: *Abuse and Neglect of Children*, en: Nelson's Textbook of Pediatrics. W.B. Saunders Company 1996: 120-121.
- GARCIA, C... *Asertividad y Manipulación*. Cuaderno de Autoayuda.
- MORI, P... *Disciplina Asertiva*. Desarrollo y Conducta.
- PRAWDA, A... *Resolviendo Conflictos en la Escuela*. Mediación Escolar. Argentina.
- RAIFA, H. *El Arte y la Ciencia de la Comunicación*. Cultura Económica, 1996.
- RIOS A., *Asertividad*. Madrid.
- ROGERS, M... *Resolving Conflict Through Peer Mediation*. Clemson University.