

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN FAMILIAR

## Ampliación del programa construyendo salud



Escuela de Formación. Curso nº 222



# **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN FAMILIAR**

Ampliación del programa  
Construyendo Salud

Autor:  
Estela Vela Pérez  
Juan Maravall Yáñez  
Fundación Atenea Grupo GID

Coordinan:  
Lola Abelló Planas,  
Ginés Martínez Cerón,  
Francisco Delgado  
Pablo Gortázar Díaz

Edita:  
CEAPA  
Puerta del Sol, 4 6º A  
28013 Madrid

Segunda edición:  
Abril 2008

Depósito Legal:

Maquetación:  
Gregorio Chacón Fernández

Imprime:  
ROELMA, S.L.L.

JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA  
Lola Abelló, Pedro Rascón ,  
Encarnación Salvador, José Antonio Fernández,  
Juan José Fornovi, José Pascual,  
Francisco Redruello, Fernando Martín,  
Adelma Méndez, Juan Antonio Vilches,  
Antonio López, Fernando Vélez,  
Jesús Fernández, José Luis Sánchez,  
Sara Inés Vega, Francisco Martínez,  
Ginés Martínez, Valle Ballano, Rosa Giménez

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	5
PRESENTACIÓN .....	9
<i>BLOQUE 1. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES</i> .....	13
<i>BLOQUE 2. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL</i> .....	17
<i>BLOQUE 3. LOS ESTILOS COMUNICATIVOS: LA ASERTIVIDAD</i> .....	23
<i>BLOQUE 4. ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS</i> .....	29
<i>BLOQUE 5. LA ESCUCHA ACTIVA</i> .....	35
<i>BLOQUE 6. LOS MENSAJES YO</i> .....	41
<i>BLOQUE 7. OTROS FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN</i> .....	45
<i>BLOQUE 8. AUTOESTIMA</i> .....	53
<i>BLOQUE 9. TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN</i> .....	61
<i>BLOQUE 10. LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES</i> .....	65
<i>BLOQUE 11. EL AUTOCONTROL</i> .....	69
<i>BLOQUE 12. NORMAS Y LÍMITES</i> .....	75
<i>BLOQUE 13. LA TOMA DE DECISIONES</i> .....	81
<i>BLOQUE 14. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</i> .....	85
ANEXOS. DINÁMICAS PARA FORMAR GRUPOS .....	89



# **INTRODUCCIÓN**



En la actualidad existe una lógica preocupación en muchas familias españolas ante la posibilidad de que sus hijos e hijas adolescentes desarrollen conductas problemáticas relacionadas con la salud y el consumo de drogas. Recientes investigaciones en el ámbito local y nacional revelan que los jóvenes se inician a edades cada vez más tempranas en el consumo de drogas.

Las intervenciones e investigaciones realizadas sobre las causas del consumo de drogas han demostrado que el riesgo de consumir y abusar de estas sustancias está relacionado con la exposición a diferentes factores que aumentan o disminuyen la probabilidad del abuso en el consumo de drogas. A estos factores se le ha llamado factores de riesgo o de protección en función de su carácter o no preventivo.

La experiencia acumulada en numerosos programas de prevención ha demostrado que es posible enseñar a los padres y madres a modificar y mejorar sus habilidades educativas, de manera que gracias a su intervención reduzcan los factores de riesgo e incrementen los factores de protección a los que están expuestos sus hijos e hijas.

Las habilidades educativas que deben aprender las familias y que se han demostrado efectivas para prevenir el abuso en el consumo de drogas son; el aprendizaje y manejo de habilidades sociales y de comunicación, expresión de emociones y autocontrol, establecimiento de normas y límites y la resolución de conflictos.

Estos son los contenidos básicos del curso de formación de formadores que os presentamos a continuación.

La metodología de formación de formadores es una de las estrategias de prevención que mayores ventajas ha demostrado. En este tipo de acciones formativas se trabaja desde la educación entre iguales posibilitando así que el mensaje llegue de manera más sencilla y eficaz y, por lo tanto, logrando mejorar la comunicación con el público destinatario.

Estas son algunas de las ventajas derivadas de la participación de iguales en contextos de prevención:

- ▶ **Mejorar el acceso:** es más fácil que el grupo de madres y padres formados accedan a un mayor número de personas, ya que en su día a día contactan de manera habitual con sus iguales.
- ▶ **Aceptación y aprecio:** las personas con las que contacten los formadores acogerán mejor el mensaje si lo reciben por parte de sus iguales.
- ▶ **Comunicación:** al utilizar lenguajes y experiencias comunes, la comunicación es más creíble para los destinatarios y, por tanto, más eficaz.
- ▶ **Identificación:** los formadores se convierten en un modelo de conducta para fomentar la adopción de comportamientos preventivos.





- ▶ **Naturaleza participativa:** los propios formadores se convierten al mismo tiempo en público beneficiario.
- ▶ **Poco costosa:** es una estrategia muy eficaz porque, con bajo coste se consigue llegar a un público destinatario muy amplio.

A continuación, presentamos un modelo de Curso de Formación de Formadores en Habilidades de Comunicación Familiar con el objetivo de dotar de habilidades y estrategias sencillas y prácticas a aquellos padres y madres que quieran impartir este curso en sus federaciones y APAs, o que quieran aprender habilidades sobre cómo mejorar su relación con sus hijos e hijas.

## ESQUEMA DE CONTENIDOS A TRABAJAR:



8

### COMUNICACIÓN

- ▶ ¿Qué son las habilidades sociales?
- ▶ La comunicación verbal y no verbal
- ▶ Los estilos comunicativos: la asertividad
- ▶ Algunas técnicas asertivas
- ▶ La escucha activa
- ▶ Los mensajes yo
- ▶ Otros facilitadores de la comunicación: habilidades de conversación, el momento clave y el modelo

### AUTOESTIMA Y EXPRESIÓN DE EMOCIONES

- ▶ Autoestima
- ▶ Tolerancia a la frustración
- ▶ La expresión de sentimientos y emociones
- ▶ El autocontrol

### NORMAS Y LÍMITES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ▶ Normas y límites
- ▶ La toma de decisiones
- ▶ La resolución de conflictos

# **PRESENTACIÓN**



Antes de adentrarnos en la definición de las habilidades sociales, es importante que los participantes hagan una primera toma de contacto con sus compañeros, mediante una primera actividad de presentación.

**Dinámica de presentación.  
"Presenta a tu compañero/a"**

**Objetivo:**

Conocer a los integrantes del grupo.

**Desarrollo:**

Dinámica "Presenta a tu compañero o compañera". El formador separa a los participantes en parejas. Durante 5-10 minutos las parejas conversarán y se contarán aquello que consideren más importante para definirse. A continuación cada participante irá presentando al grupo a su compañero o compañera. Además, el formador o formadora podrá hacer reflexionar a los participantes sobre qué solemos considerar importante para presentarnos y qué cosas solemos obviar.

**Duración:**

15 minutos aproximadamente.





# **1**

**¿QUÉ SON LAS  
HABILIDADES SOCIALES?**



Destacaremos en este bloque:

Las **Habilidades Sociales** son conductas (verbales y no verbales) que nos permiten relacionarnos mejor con los demás.

Las **Habilidades Sociales** son todas aquellas conductas (verbales y no verbales) que nos permiten en una situación dada, conseguir nuestros objetivos con un coste emocional bajo, es decir, sintiéndonos bien con nosotros y nosotras mismas y manteniendo una buena relación con los demás.

**¿Para qué entrenar habilidades sociales?:**

- ▶ Mejorar las relaciones afectivas en la familia, grupo de amigos, pareja...
- ▶ Adoptar conductas/ hábitos saludables: aprender a decir no a la droga, alcohol, planificar el tiempo libre...
- ▶ Prevenir enfermedades: uso del preservativo, planificación familiar, fomento de conductas de seguridad,...
- ▶ Mejorar la autoestima y la autopercepción
- ▶ Afrontar situaciones de crisis: familia, escuela, búsqueda de un empleo...

Para trabajar este tema, utilizaremos las siguientes actividades.



**Visionado del Vídeo**

***Habilidades de Comunicación y Estilos Educativos Parentales***

Se proyectará el Vídeo *Habilidades de Comunicación y Estilos Educativos Parentales* en el que aparecen cinco situaciones familiares en las que se da un conflicto y aparecen resueltas de manera incorrecta y correcta en cada una de ellas. Se les dice a los participantes que estén atentos ya que las escenas serán ejemplos de los contenidos trabajados y estaremos haciendo referencia a ellas a lo largo de las sesiones.

**Lluvia de ideas:**

***¿Qué entiendes por Habilidades Sociales?***

**Objetivo:**

Hacer una aproximación a las habilidades sociales y de comunicación para conocerlas y, más adelante, poner en práctica alguna de ellas.



**Desarrollo:**

En primer lugar se hará una "Lluvia de ideas" acerca de lo que entiende el grupo por Habilidades Sociales. Cada participante expresará su opinión siendo todas válidas y todas recogidas en una cartulina. Para llegar a la definición final, el formador irá rescatando los aspectos positivos de cada aportación, de tal manera que se haga hincapié en que las Habilidades Sociales son conductas (verbales y no verbales) que nos permiten relacionarnos mejor con los demás.

**Duración:**

20 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Cartulina/pizarra y rotuladores.



# 2

## LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL



En este apartado destacaremos la importancia de la Comunicación no verbal:

La **Comunicación** es la herramienta fundamental que las personas poseemos para relacionarnos y adaptarnos a nuestro entorno.

La **comunicación no verbal** es una herramienta básica y sus principales componentes son:

- Mirada/ Contacto visual
- Expresión facial
- Postura corporalGestos
- Distancia /proximidad
- Contacto físico
- Volumen y tono de voz

La **Comunicación** es la herramienta fundamental que las personas poseemos para relacionarnos y adaptarnos a nuestro entorno.

De esta definición podemos extraer varias conclusiones prácticas:

- ▶ La comunicación interpersonal no puede ser unidireccional: todos los elementos implicados son activos.
- ▶ Cuanto más conscientes seamos, tanto de nuestros sentimientos y objetivos como de los de nuestros interlocutores, mejor podremos entender y manejar el proceso de comunicación interpersonal.
- ▶ Los mensajes que se transmiten en la comunicación interpersonal pueden ser verbales y no verbales (el silencio, la mirada, los gestos, las caricias, el olor, la postura, la sonrisa, la forma de vestir....)



### **Comunicación Verbal**

La conversación

- ▶ duración del habla
- ▶ retroalimentación
- ▶ preguntas

**Comunicación No Verbal.** Componentes:

- ▶ Mirada/ Contacto visual
- ▶ Expresión facial
- ▶ Sonrisas
- ▶ Postura corporal
- ▶ Gestos
- ▶ Distancia /proximidad
- ▶ Contacto físico
- ▶ Apariencia personal

- ▶ Movimientos de cabeza
- ▶ Volumen y tono de voz

La comunicación no verbal acompaña siempre al contenido verbal y tiene diferentes funciones:

- ▶ Enfatizar el mensaje verbal
- ▶ Expresar afecto
- ▶ Regular la interacción
- ▶ Sustituye palabras
- ▶ Orienta la manera en que el mensaje será interpretado

Para que la comunicación sea efectiva, la comunicación verbal y no verbal deben ser coherentes y consistentes. Cuando el mensaje que dan es diferente, existe inconsistencia entre ambos.

Es el componente no verbal el que da especial significación y el que impacta al interlocutor o la interlocutora.



20

**Elementos que dificultan la comunicación:**

- ▶ Objetivos contradictorios
- ▶ El lugar y momento elegido
- ▶ Acusaciones, amenazas y exigencias
- ▶ Preguntas reproche
- ▶ Ruido externo
- ▶ Inconsistencia en los mensajes
- ▶ Cortes de conversación
- ▶ Etiquetar
- ▶ Generalizar
- ▶ Utilizar términos vagos
- ▶ No escuchar

Para trabajar la importancia de la Comunicación No Verbal llevaremos a cabo la siguiente actividad:

**Dinámica "El marciano" (Comunicación No Verbal)**

**Objetivo:**

Aprender aspectos importantes de la comunicación, haciendo hincapié en la importancia de la comunicación no verbal.

**Desarrollo:**

Dinámica "El marciano". Por parejas, un miembro tratará de transmitir un mensaje al otro (por ejemplo: contarle qué hizo el día anterior), imaginando que este es un marciano y que no pueden utilizar la comunicación verbal. Después cada pareja pondrá en común con los compañeros cómo ha sido la experiencia. El formador, con ayuda de los participantes, irá destacando los elementos clave que son utilizados en la comunicación no verbal. Además, esto dará paso a conocer cuáles son los obstáculos que nos encontramos a la hora de comunicarnos.

**Duración:**

30 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Pizarra.



**Reflexiones del Vídeo**

La situación 4 es un ejemplo de cómo a veces la comunicación verbal y no verbal pueden mandar mensajes contradictorios. En este caso, la niña dice que le ha ido bien en el colegio al mismo tiempo que sus gestos, mirada, tono de voz... indican lo contrario.

Otro elemento clave de la comunicación no verbal es el contacto visual, y en las situaciones 1, 4 y 5 mal resueltas, aparecen tres claros ejemplos en los que los padres y madres establecen poco contacto visual con sus hijos e hijas (la madre cocinando, el padre leyendo y la madre pintándose las uñas).



# 3

## **LOS ESTILOS COMUNICATIVOS: LA ASERTIVIDAD**





De este bloque de contenidos, es importante que destaquemos:

Los Estilos Comunicativos son:

**Estilo pasivo:** no expresan los sentimientos y pensamientos, o se expresan de manera ineficaz, negativa e inadecuada. Sólo tiene en cuenta los derechos de los demás.

**Estilo agresivo:** expresan sentimientos, ideas y pensamientos, pero sin respetar a los demás, emitiendo normalmente conductas agresivas directas o indirectas. Sólo tiene en cuenta sus propios derechos.

**Estilo asertivo:** expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros. Respeta los derechos propios y los de los demás.

Ser **asertivo** es saber defender los derechos propios al mismo tiempo que respetar los ajenos.

### 1. Estilo pasivo:

DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO VERBAL	COMPORTAMIENTO NO VERBAL	OTRAS CARACTERÍSTICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se expresan los sentimientos y pensamientos, o se expresan de manera ineficaz, negativa e inadecuada (excusas, sin confianza, con temor...).</li> <li>- Sólo tiene en cuenta los derechos de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vacilante: "quizá, supongo que..., bueno... tal vez..."</li> <li>- Utiliza parásitos verbales: "ejem... yo..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postura cerrada y hundida de cuerpo.</li> <li>- Movimientos forzados, rígidos e inquietos.</li> <li>- Posición de cabeza a menudo hacia abajo.</li> <li>- Ausencia de contacto visual.</li> <li>- Voz baja. Tono de voz vacilante.</li> <li>- Movimiento del cuerpo tendente a alejarse de los otros.</li> <li>- Puede evitar totalmente la situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deja violar sus derechos.</li> <li>- Baja autoestima.</li> <li>- Pierde oportunidades.</li> <li>- Deja a los demás elegir por él.</li> <li>- Se siente sin control</li> <li>- No suele lograr sus objetivos.</li> </ul>



### 2. Estilo agresivo:

DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO VERBAL	COMPORTAMIENTO NO VERBAL	OTRAS CARACTERÍSTICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se expresan sentimientos, ideas y pensamientos, pero sin respetar a los demás, emitiendo normalmente conductas agresivas directas (insultos, agresión física) o indirectas (comentarios o bromas sarcásticas, ridiculizaciones).</li> <li>- Sólo tiene en cuenta sus propios derechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impositivo. Da órdenes. "Tienes que..., no tolero, no te consiento..."</li> <li>- Interrumpe a los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postura erecta del cuerpo y hombros hacia atrás.</li> <li>- Movimientos y gestos amenazantes.</li> <li>- Mirada fija.</li> <li>- Voz alta.</li> <li>- Habla fluida y rápida.</li> <li>- Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del interlocutor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viola los derechos- Baja autoestima.</li> <li>- Pierde oportunidades.</li> <li>- Se siente sin control.</li> <li>- Puede lograr algunos objetivos, pero dañando las relaciones (humilla), por lo que no logra otros objetivos.</li> </ul>

### 3. Estilo asertivo:

DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO VERBAL	COMPORTAMIENTO NO VERBAL	OTRAS CARACTERÍSTICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros.</li> <li>- Respeta los derechos propios y los de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firme y directo: "deseo... opino que... me estoy sintiendo... qué piensas..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postura relajada.</li> <li>- Ausencia de tensión muscular.</li> <li>- Movimientos fáciles pausados.</li> <li>- Cabeza alta y contacto visual.</li> <li>- Movimientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro.</li> <li>- Tono de voz firme.</li> <li>- Espacio interpersonal adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logra sus objetivos sin ofender a los demás.</li> <li>- Se siente satisfecho consigo mismo/a.</li> <li>- Tiene confianza en sí mismo/a.</li> <li>- Elige por sí mismo/a.</li> <li>- Permite a la otra persona saber que le comprende y cómo se siente.</li> <li>- Establece su posición o lo que quiere con claridad.</li> <li>- Ofrece una explicación cuando es posible.</li> </ul>



Los derechos asertivos básicos:

1. Todas las personas tienen el derecho a hacer lo que crean conveniente sin tener que dar a nadie explicaciones, razones o disculpas de ello.
2. Todas las personas tienen derecho a intentar conseguir lo que consideren mejor para ellas, siempre que no repercuta negativamente en los demás.
3. Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con respeto.
4. Todas las personas tienen derecho a decidir sus propios valores y estilo de vida, con tal que no dañe a los demás.
5. Todas las personas tienen derecho a pedir información o ayuda (nunca a exigirla) y a negarse a prestar ayuda a los demás, mientras no esté en peligro la vida de estos.
6. Todas las personas tienen derecho a sentir emociones (miedo, ira, tristeza, ansiedad...) y a expresar los sentimientos, sin herir los de los demás.
7. Todas las personas tienen derecho a tener su propia opinión y a expresarla sin herir intencionadamente a los demás.
8. Todas las personas tienen derecho a detenerse a pensar antes de actuar. Cada uno ha de mantener el control final de sus decisiones, en vez de dejarse llevar por las circunstancias o presiones de los demás.
9. Todas las personas tienen derecho a cambiar de opinión. Nuestro mundo cambiante lo exige ahora más.
10. Todas las personas tienen derecho a equivocarse y a cometer errores.
11. Todas las personas tienen derecho a decir NO (NO lo sé, NO lo entiendo, NO

quiero hacerlo...) sin sentirse culpables. Nuestros deseos no valen menos que los de los demás.

12. Todas las personas tienen derecho a sentirse bien consigo mismas. Es necesario reconocer nuestras cualidades y limitaciones y aceptarse como cada uno es.

**Una manera interesante de trabajar los estilos comunicativos será la siguiente:**

### **Dinámica "El colón"**

**Objetivo:**

Conocer los distintos estilos comunicativos y aprender a favorecer comportamientos asertivos.

**Desarrollo:**

Se divide a los participantes en tres grupos, cada uno de los cuales recibirá distintas instrucciones para la realización posterior de un rol-playing. Así se representará una situación de la vida cotidiana con distintas respuestas: una persona no respeta la cola del cine y los protagonistas reaccionan de manera diferente. De esta manera, quedarán reflejados los distintos estilos comunicativos: asertivo, pasivo y agresivo. Posteriormente, utilizando los ejemplos representados, se irán analizando las características más importantes de cada uno de estos estilos. Para concluir, se leerá el listado de los derechos asertivos.

**Duración:**

45 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Ficha de instrucciones para cada uno de los subgrupos.

**Posible variante:**

Otra forma parecida de realizar esta actividad sería, sin previa explicación teórica, se piden seis voluntarios, y a cada pareja se les entrega la información correspondiente de cada estilo comunicativo, para que representen delante de todo el grupo las tres situaciones planteadas.





### Ficha de instrucciones para la dinámica "El Colón"

#### Grupo 1: (Pasivo)

Sois dos amigos que están esperando en la cola del cine para sacar las entradas. De repente, otra/s persona/s se cuela delante vuestro. Os da mucha rabia la situación porque lleváis mucho tiempo esperando, pero no os atrevéis a decirle nada. Al final, tímidamente, decidís hablar con él/ellos. A partir de aquí, aplicad lo aprendido acerca del Estilo Pasivo.

#### Grupo 2: (Agresivo)

Sois dos amigos que están esperando en la cola del cine para sacar las entradas. De repente, otra/s persona/s se cuela delante vuestro. Os da mucha rabia la situación porque lleváis mucho tiempo esperando, así que le gritáis al "colón": "¡Eh, tú! ¡De qué vas! ¡Te estás colando!". A partir de aquí, aplicad lo aprendido acerca del Estilo Agresivo.

#### Grupo 3: (Asertivo)

Sois dos amigos que están esperando en la cola del cine para sacar las entradas. De repente, otra/s persona/s se cuela delante vuestro. Os da mucha rabia la situación porque lleváis mucho tiempo esperando, así que decidís hablar con él/ellos, para solucionar la situación. A partir de aquí, aplicad lo aprendido acerca del Estilo Agresivo.

### Reflexiones del Vídeo

Los estilos comunicativos de la madre en la situación 1 (en el que la hija llega tarde) y del padre en la situación 2 (en la que el hijo llega borracho) son claramente agresivos, mientras que el de la hija en la situación 1 es de tipo pasivo.

# 4

## ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS



Estas son las técnicas que debemos destacar:

Las **técnicas asertivas** más importantes son:

Para ti- para mí

Disco rayado

Banco de niebla

Oposición asertiva

Otras técnicas: decir no, decir lo que piensas, autorrevelaciones, concesiones, alternativas, marcharse, humor...

A continuación se describen las técnicas asertivas más importantes y la forma de llevarlas a cabo:

<b>Para ti- para mí</b>	
<b>Definición</b>	<b>Cómo hacerlo</b>
Es una técnica que se emplea para manejar situaciones en las que otras personas utilizan la agresión verbal y la crítica injusta para intentar manipularnos.	Ejemplo: Un amigo me pide la bici. No quiero dejársela porque está lloviendo mucho y se manchará de barro.
Cuando la empleamos conseguimos dos cosas: no enfadarnos cuando otros u otras nos critican, y que no se salgan con la suya.	1º) EXPLICACIÓN + DECISIÓN. <i>Está lloviendo y no quiero que la bici se llene de barro. Ante cualquier insulto o crítica injusta que nos dirija el otro, por ejemplo: Pues vaya egoísta.</i>
	2º) PARA TI + (Repetir lo que dijo la persona que critica): <i>Para ti seré un egoísta</i>
	3º) PARA MÍ + (Decir algo positivo de uno/a mismo/a): <i>Pero para mí estoy cuidando la bici.</i>
	Repetir el proceso el tiempo que sea necesario.



<b>Disco rayado o Insistencia en el mensaje</b>	
<b>Definición</b>	<b>Cómo hacerlo</b>
Consiste en transmitir un mensaje mediante la repetición serena de las palabras que expresan nuestros deseos, pensamientos, etc., sin enojarnos ni levantar la voz y sin hacer caso de las presiones o intentos de desviación por parte de la otra persona.	- Repetir la frase que exprese nuestro deseo sobre un aspecto concreto, aunque no de demasiadas explicaciones. - Repetirla una y otra vez, siempre de forma serena, ante las intervenciones de la otra persona.



### Banco de niebla

#### Definición

Consiste en reconocer la razón o posible razón que pueda tener la otra persona, pero expresando la decisión de no cambiar nuestra conducta.

#### Cómo hacerlo

- Dar la razón a la otra persona: reconocer cualquier verdad contenida en sus declaraciones cuando nos propone algo que no nos parece conveniente, pero sin aceptar lo que propone.
- No entrar en discusión sobre las razones parciales, que incluso pueden ser aceptables.
- Conceder todo y dar la posibilidad (sólo la posibilidad) de que las cosas pueden ser como se nos presentan.

#### Ejemplo:

Javier: *Venga, toma esto, no pasa nada.*

Gloria: *Es posible que tengas razón y no pase nada (banco de niebla). Yo prefiero no tomarlo (autorrevelación).*



Las técnicas disco rayado y banco de niebla se suelen utilizar unidas, aunque también pueden combinarse con otras.

### Oposición asertiva

#### Definición

La oposición asertiva se utiliza cuando otra persona trata de imponer demandas, aprovecharse o ejercer cualquier otro tipo de control no razonable sobre nosotros o nosotras.

#### Componentes

- Contacto visual, afecto y volumen de voz: El tono emocional ha de ser firme, convincente y apropiado. Se ha de hablar de forma audible y clara, ligeramente más alto de lo normal.
- Comprensión de lo que el otro dice o expresión del problema: Empatizar con el otro al mismo tiempo que expresar claramente el problema que nos afecta.
- Desacuerdo: Expresarle nuestro desacuerdo con su conducta y nuestro claro propósito de cambiar la situación.
- Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución: Nuestro objetivo último es producir un cambio en la conducta de la otra persona. Proponer soluciones o sugerir comportamientos más aceptables para el futuro.

<b>Otras técnicas</b>	
<p><b>Sencillamente di no:</b></p> <p>Consiste sencillamente en decir NO ante cualquier petición que no nos agrada, para que nadie nos manipule</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decir que NO: un NO sencillo y rotundo.</li> <li>- Insistir una y otra vez después de escuchar la respuesta de la otra persona.</li> <li>- Ir diciendo progresivamente que NO con nuevas fórmulas: <i>Qué va...Ni hablar...De eso nada...Venga ya</i>, etc.</li> </ul>
<p><b>Di lo que piensas:</b></p> <p>Consiste en dar una respuesta asertiva elemental: expresión llana y simple de nuestros derechos e intereses. Manifestar lo que pensamos y sentimos.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exponer los propios pensamientos, sin rodeos, con sencillez y claridad.</li> <li>- Decirlo de tal manera que no se convierta en amenaza para la otra persona: sin insultar, sin atacar...</li> <li>- Expresar lo que uno piensa al respecto, pero sin enjuiciar la conducta de la otra persona.</li> </ul>
<p><b>Autorrevelación:</b></p> <p>Consiste en decir lo que sentimos para reducir la manipulación y facilitar la comunicación.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar datos o expresar sentimientos propios a partir de las intervenciones de los demás, sobre todo cuando intentan ser manipuladoras.</li> <li>- Es importante dar datos de nosotros: lo que queremos, lo que vivimos, lo que estamos sintiendo en ese momento.</li> </ul>
<p><b>Haz concesiones:</b></p> <p>Consiste en poner en práctica la técnica asertiva del compromiso viable: Ofrecer una alternativa que implique un compromiso por las dos partes y que sea absolutamente real.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a nuestro interlocutor un compromiso viable siempre que no esté en juego el respeto que sentimos por nosotros mismos: hacerle algunas concesiones sin ceder en lo fundamental.</li> </ul>
<p><b>Propón alternativas:</b></p> <p>Consiste en proponer algo positivo, que guste a la gente. Va unida a la habilidad de cambiar de tema.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar algo atractivo y proponerlo con entusiasmo.</li> <li>- Insistir sin decaer ante la posible reacción negativa de los demás.</li> <li>- Buscarse el apoyo de alguien dispuesto a seguir lo propuesto.</li> </ul>
<p><b>Márchate:</b></p> <p>Consiste en desaparecer, largarse, ya sea anunciándolo (<i>Me voy</i>) o sin decir nada.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para ello es necesario descubrir los momentos de peligro, para salir antes de que la situación se ponga peor.</li> <li>- Anunciarlo cortésmente: <i>Perdonad. Tengo que irme. Adiós.</i></li> </ul>
<p><b>Tómalo con humor</b></p> <p>Consiste en tomar por el lado chistoso las propuestas inconvenientes que se nos hacen. El humor desbarata y ayuda a superar las situaciones tensas y conflictivas.</p>	<p><b>Cómo hacerlo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traer a colación un chiste, dato curioso, salida imprevista, comparación graciosa, etc.</li> <li>- Servirse del gesto teatral: hacer broma describiendo con el propio cuerpo los efectos que uno tendría si aceptara lo que se le pide, etc.</li> </ul>



Para conocer las técnicas asertivas usaremos la siguiente actividad:

### **Actividad "Expertos en Asertividad"**

**Objetivo:**

Aprender a manejar las distintas técnicas que nos permiten comunicarnos de manera asertiva.

**Desarrollo:**

Una vez dividida el aula en subgrupos, se les entrega una ficha que explique detalladamente una de las técnicas, que deberán aprender y enseñar al resto de participantes de la forma que elijan (exposición teórica, rol-playing, etc.).

**Duración:**

45 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Fichas explicativas con las técnicas de asertividad, cartulinas, rotuladores, etc.



### **Reflexiones del Vídeo**

La madre de la situación 3 que aparece bien resuelta aplica alguna de estas técnicas asertivas para hacer frente a la insistencia de su hija que quiere un móvil; como, por ejemplo, para ti-para mi ("para ti es importante tener un móvil porque todas tus amigas lo tienen, pero para mi no es necesario") y "disco rayado" (no es necesario, no lo necesitas, no creo que lo necesites, para mi no es necesario...).

# 5

## LA ESCUCHA ACTIVA



A destacar en este apartado:

Para escuchar activamente debemos:

**Empatizar** (ponerse en el lugar del otro)

**Resumir** (ejemplo: *Si no te he entendido mal...*)

**Hacer preguntas** (ejemplo: *¿Estoy en lo cierto?*)

Escuchar no es igual que oír

### **Escuchar Activamente**

Consiste en escuchar con comprensión y cuidado. Nuestro objetivo, cuando escuchamos a otras personas es comprender lo que el otro está diciendo. Muchas veces, sin embargo, diversos factores interfieren en la escucha: con frecuencia estamos más preocupados con lo que vamos a contestar que de entender a la persona que nos está hablando, y pasamos por alto cuestiones importantes, como su estado emocional.

#### **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 lo escuchas con comunicación verbal ("ya veo", "aja" parafrasear, resumir, preguntar, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, proximidad física, asentir, etc.)

#### **Elementos a evitar en la escucha activa:**

- ▶ No interrumpir al que habla.
- ▶ No juzgar.
- ▶ No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- ▶ No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- ▶ 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.
- ▶ No anticipar lo que el otro va a decir.

#### **Habilidades para la escucha activa:**

- ▶ **Empatizar:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos; es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa



persona. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro.

- ▶ **Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de que estamos recibiendo lo que nos quiere comunicar; también le informamos de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Ejemplos de expresiones de resumen serían: "Si no te he entendido mal...", "Entonces, lo que me estás diciendo es...", "A ver si te he entendido bien...."
- ▶ **Hacer preguntas:** Es una habilidad utilizada para conseguir información. Las buenas preguntas son cortas y directas. Las personas con habilidad en preguntar sólo hacen una pregunta a la vez y no tratan de explicarla, esperan una respuesta y no responden sus propias preguntas.

Dos posibles actividades que nos facilitarán trabajar este tema serán las siguientes:

### Actividad 1 de "Escucha Activa"

**Objetivo:**

Reflexionar sobre la importancia de la escucha activa y conocer las habilidades que la favorecen, así como la importancia del refuerzo en la escucha activa.

**Desarrollo:**

Para esta actividad es necesario contar con dos formadores o con alguien que colabore con el formador. Se piden tres voluntarios o voluntarias y se les saca del aula. Allí se les explica que deberán ir pasando uno a uno a contar al grupo una situación en la que hayan tenido un conflicto familiar que hayan conseguido resolver de manera eficaz. Mientras tanto, el otro formador explicará al grupo que al primer voluntario deberán ignorarle, hablar mientras él o ella habla, no mirarle, etc. Al segundo voluntario, sí que le prestarán atención, pero sólo con contacto visual, sin ningún otro elemento de escucha activa (oirán lo que dice, pero no le escucharán). Y, por último, al tercer voluntario o voluntaria le escucharán de manera activa, estableciendo contacto visual, asintiendo, haciendo preguntas, etc. Finalmente, cada voluntario o voluntaria expresará cómo se ha sentido y todo el grupo reflexionará sobre la importancia de la escucha activa y la forma de aplicarla correctamente.

**Duración:**

30 minutos aproximadamente.



## Actividad 2 de "Escucha Activa"

**Objetivo:**

Reflexionar sobre la importancia de la escucha activa y conocer las habilidades que la favorecen.

**Desarrollo:**

Se piden cuatro participantes. Los dos primeros se sitúan uno de espaldas al otro de manera que el primero deberá describirle al segundo una figura que debe dibujar, sin que este último pueda preguntar. Una vez haya terminado, se repite la misma situación con los otros dos participantes, pero esta vez ambos pueden mirarse y preguntar dudas. A continuación manifestarán cómo se ha sentido cada uno, para que el formador, posteriormente describa los elementos clave para la escucha activa. Además, también se podrá hacer una reflexión común sobre si los participantes sintieron que aplicaron la escucha activa en la dinámica de presentación.

**Duración:**

30 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Pizarra y tizas. Figuras dibujadas (no deben ser muy complejas, pero que sí tengan un mínimo de dificultad).



## Reflexiones del Vídeo

Las situaciones 3, 4 y 5 que aparecen bien resueltas son claros ejemplos de escucha activa por parte de los progenitores hacia los hijos e hijas. En los tres casos se ve como empatizan, hacen preguntas, resumen lo que han dicho, establecen contacto visual, etc.





# 6

## LOS MENSAJES YO



Destacaremos:

El **mensaje Yo**, es un mensaje en primera persona, respetuoso que expresa sentimientos, opiniones y deseos sin enjuiciar o reprochar la conducta de los demás.

Ejemplo:

Mensaje Tú: *Nunca recoges la mesa, eres un desastre.*

Mensaje Yo: *Cuando no recoges la mesa, me siento mal. Me gustaría que colaborases.*

El mensaje "yo" se envía en primera persona y expresa el origen personal de los sentimientos (yo me siento mal), de las opiniones (opino que...) y de los deseos (me gustaría que...) A través del mensaje "yo" hablas por ti mismo/a, sin atribuir a la otra persona tus opiniones, tus sentimientos o los cambios de tu conducta. Es un mensaje respetuoso que expresa sentimientos, opiniones y deseos sin enjuiciar o reprochar la conducta de los demás.

El mensaje "yo" tiene tres componentes:

- ▶ Describir brevemente la situación o comportamiento que te molesta o te crea problemas. Se limita a describir los hechos y no evalúa ni emite juicios respecto a la otra persona.
- ▶ Describir las consecuencias que dicho comportamiento tiene sobre ti o sobre la otra persona. Las consecuencias deben ser concretas.
- ▶ Expresar los sentimientos y deseos.

Cuándo usarlo:

- ▶ Cuando deseamos expresar nuestras necesidades y problemas y queremos que la otra persona "se haga cargo" de los mismos.
- ▶ Cuando deseamos expresar sentimientos.
- ▶ Cuando deseamos sugerir cambios.

Palabras Clave:

- ▶ Para describir: *Cuando..., Estando...*
- ▶ Para expresar sentimientos: *Me siento..., No me gusta...*
- ▶ Para describir efectos: *Porque..., Esto ocasiona...*

En este apartado se trabajará con el siguiente ejercicio:

### **Ejercicio "Mensajes Yo"**

**Objetivo:**

Practicar habilidades que favorecen la comunicación, como los "mensajes yo".

**Desarrollo:**

Tras una breve explicación teórica por parte del formador o formadora, se hará un ejercicio que consista en transformar una serie de "mensajes tú" en "mensajes yo".



**Duración:**

30-40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Ficha de ejercicio y bolígrafos.

**Ficha de ejercicio**

SITUACIÓN	MENSAJE "TÚ"	MENSAJE "YO" (a rellenar por los participantes)
Tu hijo o hija ha olvidado recoger su habitación antes de salir de casa.	¡Te he dicho mil veces que no salgas de casa sin recoger tu habitación!	Me entristece que pese a saber que debes recoger tu habitación, no lo hagas.
Tu hijo o hija lleva todo el día mal humorado/a y triste y no sabes por qué.	¡Deja ya ese mal humor! ¡O te alegras o te vas con tu genio a otra parte!	Me preocupa cuando te veo de mal humor y quiero que sepas que puedes contarme lo que te pasa.
Tu hijo o hija está escuchando música a un volumen muy alto.	¡¿No puedes ser más respetuoso?! ¡Haz el favor de bajar la música!	Necesito concentrarme en un trabajo y me resulta muy difícil con la música tan alta.
Tu hijo o hija te cuenta que ha sacado sobresaliente en matemáticas.	Muy bien, pero deberías estudiar así para todas las asignaturas.	Estoy muy contento de ver que tu esfuerzo recibe el reconocimiento que se merece.
Tu hijo o hija te llama por teléfono diciéndote que puede que llegue un poco más tarde esta noche.	Siempre me vienes con excusas para llegar tarde a casa.	Me siento mal cuando cambias los planes si consultármelo con antelación.



**Reflexiones del Vídeo**

Un ejemplo claro de mensaje yo es el que utiliza la madre de la primera situación, cuando le dice a su hijo: *cuando llegáis tarde a casa, yo me preocupo.*

# 7

**OTROS FACILITADORES  
DE LA COMUNICACIÓN:  
HABILIDADES DE CONVERSACIÓN,  
EL MOMENTO CLAVE Y EL MODELO**



Los aspectos más importantes a tener en cuenta en este apartado son:

**Habilidades de Conversación:**

Contacto visual

Afecto

Duración de las intervenciones

Preguntas conversacionales: originan respuestas con contenido informativo (ejemplo: "¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?")

Comentarios autorreveladores: transmite información acerca de uno mismo (ejemplo "Me gusta el verano")

Refuerzos o cumplidos. (ejemplo: "Me encanta hablar contigo")

---

El **modelo** es el conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que se dan en los grupos, que son observados por sus integrantes y que se transmiten de forma latente (no explícita y en ocasiones no consciente) como lo normal o lo aconsejable

---

Además de lo aprendido, debemos tener en cuenta el **momento adecuado** para comunicarnos:

El ambiente

Las emociones

La receptividad



**Habilidades de conversación**

Son habilidades que mejoran la capacidad de iniciar y mantener conversaciones informales con otras personas. Permiten a la persona manejarse bien en interacciones informales, a la vez que hacen más probable el desarrollo de relaciones duraderas. Se utilizan cuando el objetivo es conocer a otras personas y conversar con ellas de forma eficaz. Los aspectos que hay que trabajar son los siguientes:

**Contacto visual**

Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.

**Afecto**

Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo)



### **Duración de las intervenciones**

El tiempo total que habla una persona en una conversación. Hay problemas cuando la persona habla muy poco cuando conversa con otros y también, en el extremo opuesto, cuando la persona habla demasiado.

### **Preguntas conversacionales**

Una pregunta conversacional puede definirse como cualquier pregunta formulada por una persona que origina una respuesta que tiene un contenido informativo sobre la persona que contesta.

Puede ser una petición directa de información, como "¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?". Pero también pueden ser frases que suscitan información: "Cuéntame más sobre eso". Lo importante es que una pregunta conversacional hace que la persona que contesta revele información.



48

### **Comentarios autorreveladores**

Un comentario autorrevelador es cualquier comunicación que transmite información acerca de uno mismo, por ejemplo "Me gusta el verano", "provengo de una familia numerosa", etc.

Este tipo de comentario no implica la revelación de información muy personal, de sentimientos íntimos o de secretos.

### **Componentes de refuerzo o cumplidos**

Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien" o "¡Estupendo!".

En resumen,

### **Hábitos positivos de comunicación:**

- ▶ Ser muy claros y precisos, tanto al expresar nuestros motivos de preocupación o las causas de nuestro enfado, como al explicar a los hijos o hijas cómo esperamos que se comporten.
- ▶ Tratar un solo tema cada vez. No mezclar las cosas.
- ▶ Centrarnos en el presente, en lo que ha ocurrido ahora, sin remover hechos del pasado.

- ▶ Al referirnos a un problema, empezar explicando cómo nos sentimos. Por ejemplo: "Estoy muy preocupado o preocupada por el hecho de que hayas vuelto a faltar a clase".
- ▶ Comprobar si nos han entendido bien. Si no es así, volver a explicar lo mismo con otras palabras.
- ▶ Después de hablar nosotros, animar a los hijos e hijas a que expresen también ellos sus opiniones.
- ▶ Escuchar con atención a los demás (descendencia, pareja, etc.) cuando nos hablan.
- ▶ Indicar a las personas con las que hablamos que les estamos prestando atención. Para ello, debemos asentir con la cabeza, mirar a la cara, etc.
- ▶ Intentar comprender el punto de vista de las personas con las que hablamos.
- ▶ Resumir de vez en cuando lo que nos dice la otra persona para mostrarle que prestamos atención y para comprobar si hemos comprendido bien lo que nos dice. Por ejemplo: "Si he entendido bien, te preocupa la reacción que puedan tener tus amigos cuando les digas que debes irte porque tus padres quieren que regreses a casa antes de las doce, ¿es así? "

### **Hábitos negativos de comunicación**

Debemos evitar:

- ▶ Generalizar. Por ejemplo, decir: "Tú siempre" o "Tú nunca".
- ▶ Criticar a la persona (por ejemplo, decir: "Eres un vago"), cuando lo que deberíamos criticar es la conducta (por ejemplo, diciendo: "Hoy no has hecho los deberes de la escuela")
- ▶ Gritar o levantar la voz para hacernos oír o para intentar que nos hagan caso.
- ▶ Culpar, insultar, avergonzar, amenazar, reprochar, etc. Por ejemplo, diciendo cosas como: "¡Vas a acabar conmigo!" o "¡No dices más que tonterías!"
- ▶ Adivinar, presuponer. Por ejemplo: "Ya sé que tú..." o "Tú lo que quisieras es que..."
- ▶ Usar el sarcasmo o ironía. Por ejemplo: "¡Qué sorpresa: has aprobado!"
- ▶ Pensar en otras cosas mientras nos hablan (por ejemplo: en la lista de la compra, el trabajo, etc.).
- ▶ Mostrar impaciencia mientras habla la otra persona. Interrumpirla. No dejar que termine.

### **El modelo**

Podríamos definir el modelo como el conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que se dan en los grupos humanos, que son observados por sus integrantes y que se transmiten de forma latente (no explícita y en ocasiones no consciente) como lo normal o lo aconsejable. Este modelo es añadido al conjunto de hábitos, valores, actitudes y normas que han sido transmitidos de forma manifiesta, explícita y consciente.



El ser humano no aprende sólo lo que le dicen, sino también lo que ve. Sin embargo, la observación sólo se convierte en modelo si lo observado es interiorizado, es decir, si el modelo es significativo. Para ello es imprescindible que el modelo lo transmita una persona o institución que signifique un referente claro para el sujeto, ya sea por su significación simbólica, su atractivo o por la confianza que exprese. El modelo que transmitimos puede ser coherente con la transmisión manifiesta de hábitos, valores, actitudes y normas, o puede desconfirmar lo que hemos transmitido de forma manifiesta (modelo incoherente).

### **El Momento Clave**

En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:

- ▶ El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
- ▶ Las emociones: si se ha perdido el control o si, por el contrario, las emociones están controladas...
- ▶ La receptividad: si se está dispuesto a escuchar (mutuo acuerdo, tema pertinente con la situación...) o no (comunicación impuesta, emociones que bloquean la comunicación, distracciones).
- ▶ No saturar: no intentar aprovechar todos los momentos clave.

Para trabajar los contenidos de este bloque, podremos utilizar la siguiente actividad:



### **Dinámica "Los Espías"**

#### **Objetivo:**

Conocer las distintas habilidades de conversación y otros elementos claves a tener en cuenta en la comunicación, mediante la puesta en práctica y la observación.

#### **Desarrollo:**

Se divide la clase en subgrupos de cuatro personas; dos serán los espías y los otros dos los espiados. Estos últimos simularán una situación en la que se mantiene una conversación (por ejemplo: uno le cuenta al otro algo que le preocupa), mientras los espías observaran con detalle si están utilizando las distintas habilidades de conversación estudiadas (cada espía observará a uno de los dos espiados). Para ello se valdrán de la ficha de preguntas que se añade a continuación. Una vez finalizada la conversación, los observadores transmitirán la información recogida a la

otra pareja y, tras esto, se hará una puesta en común con el resto de compañeros y compañeras.

**Duración:**

30-40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Ficha de recogida de datos y bolígrafos.

**Ficha de observación para los "espías":**

- ¿Establece contacto visual?
- ¿Utiliza un tono emocional adecuado?
- ¿Habla poco, demasiado, o con una duración intermedia?
- ¿Utiliza preguntas conversacionales?
- ¿Y comentarios autorreveladores?
- ¿Refuerza o elogia el discurso de la otra persona?
- ¿El momento elegido es el adecuado?



**Reflexiones del Vídeo**

Un claro ejemplo de la importancia de elegir el momento adecuado es el de la situación 2, ya que una de las claves que diferencian el que se resolviera bien es dejar la conversación para el día siguiente.

Además, en esta misma situación podemos reflexionar acerca de la importancia del modelo, ya que en este caso el padre aparece bebiendo alcohol y después le reprocha al hijo que lo haga.



**8**

**AUTOESTIMA**



De este apartado aprenderemos:

La **autoestima** es el sentimiento de valoración positiva o negativa hacia una o uno mismo. Para mejorar y reforzar la autoestima en los hijos e hijas debemos:

- ▶ Conocer sus capacidades y limitaciones.
- ▶ Elogiarles cuando muestran comportamientos positivos.
- ▶ Ayudarles a afrontar sentimientos negativos.
- ▶ Evitar hipergeneralizaciones, amenazas o trato silencioso.

¿Cómo mejorar y reforzar la autoestima en los hijos e hijas?

Para fomentar la autoestima de nuestros hijos e hijas es imprescindible conocerlos. A veces nos es difícil conocer realmente las capacidades y limitaciones de los demás, pues nuestras propias expectativas, deseos y miedos pueden dificultar que tengamos una visión objetiva. El conocer bien a nuestros hijos e hijas nos ayuda a fomentar la autoestima de varias formas:

- ▶ Si conocemos las capacidades y potencialidades específicas de cada uno o una les podemos reforzar y ayudar a reconocer lo que hay de especial en ellos o ellas.
- ▶ Podemos entender mejor su conducta. Incluso la conducta negativa resulta más comprensible.
- ▶ Los menores que sienten que son vistos y entendidos realmente por los adultos pueden permitirse ser auténticos. No tienen que ocultar partes de sí por temor a ser rechazados. Si aceptamos a los chicos y chicas en su totalidad, las partes buenas y malas, ellos o ellas podrán aceptarse a sí mismos.

Ante lo positivo: Estar atento a las muestras de capacidades, intereses, potencialidades, etc. de los hijos e hijas en distintas circunstancias. Darles frecuentes oportunidades de ponerlas en práctica para que puedan desarrollarlas. Elogiarles cuando muestran comportamientos positivos.

Ante lo negativo: En la mayoría de los casos, la conducta es un intento de satisfacer necesidades. Si entendemos qué necesidad se está expresando con una conducta negativa, podemos ayudar al niño o niña a satisfacer esa necesidad de forma más apropiada. Podemos preguntarnos: "¿Qué necesidad está expresando con esta conducta?"; "¿Tiene esta conducta algo de positivo?"; "¿Cómo puedo ayudarle a satisfacer sus necesidades de forma más positiva?".

Aceptar los sentimientos negativos: A veces nos cuesta mucho aceptar de los demás sentimientos negativos que no querríamos que fuesen ciertos. Si calificamos de "malos" los sentimientos de las hijas y los hijos los resultados pueden ser:

- ▶ Una baja autoestima (debo ser malo para sentir así).





- ▶ Una conducta insincera (debo fingir para que me acepten. Si los demás supiesen cómo siento realmente, me abandonarían).
- ▶ Perder el contacto con los sentimientos, tanto positivos como negativos.

Formas de ayudar a los chicos y chicas a afrontar sentimientos negativos:

- ▶ Animarles a expresar sus verdaderos sentimientos en un entorno seguro y aceptante. Si están enfadados, no nos pongamos a la defensiva. Podemos reconocer sentimientos sin disculparnos o ceder.
- ▶ Ayudarles a encontrar distintas formas de expresar sus sentimientos.
- ▶ Contarles una historia sobre lo que nosotros o nosotras hicimos en una situación similar.
- ▶ Ser un buen modelo en nuestra forma de afrontar nuestros propios sentimientos negativos.
- ▶ Ayudarles a sentirse bien consigo mismos/as en situaciones de fracaso o decepción.

El lenguaje de la autoestima tiene tres componentes:

1. Descripción de la conducta: describimos la conducta sin juzgar a la persona. Así, distinguimos entre la valía de la persona y su conducta.
2. Nuestra reacción a la conducta: Expresamos nuestro aprecio y alegría, o nuestra desaprobación y enfado. Comunicamos los motivos para querer que se haga algo, o nuestra reacción a una situación. A los menores les resulta más fácil comportarse cuando saben por qué las personas reaccionan como reaccionan.
3. Reconocimiento de los sentimientos del otro.

Estilos de lenguaje a evitar. Cuando corregimos a nuestros hijos o nuestras hijas, tenemos que procurar evitar algunos estilos destructivos:

- ▶ Hipergeneralizaciones: "Tú siempre lo haces mal", "Nunca piensas lo que haces", etc.
- ▶ El trato silencioso: El negarse a hablar con un niño o niña por su mala conducta le hace sentirse amenazado o amenazada, sin poder aprender a hacerlo mejor.
- ▶ Amenazas vagas o violentas: Los niños y niñas sólo aprenden que nos hemos enfadado y que son malos/as.

Para trabajar el contenido referido a la autoestima, utilizaremos el siguiente ejercicio:



### **Ejercicio "El diario de María"**

**Objetivo:**

Identificar factores que influyen en la autoestima en los hijos e hijas y aprender formas de mejorarla y reforzarla.

**Desarrollo:**

Se divide en subgrupos a los participantes y se les entrega un texto que narra un día en la vida de una adolescente, en el que tendrán que identificar qué cosas y personas están influyendo en la chica. Después se pondrá en común y se analizarán las claves para reforzar la autoestima en los hijos e hijas.

**Duración:**

40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Historia "El diario de María".



### **Ficha "El diario de María"**

Querido diario:

Esta mañana me he vuelto a quedar dormida y mi madre furiosa me ha dicho que soy una vaga y que sólo pienso en dormir. Para colmo mi hermano ha vuelto a decirme que vaya pintas llevo para ir al instituto.

Menos mal que a primera hora tenía matemáticas que es mi asignatura favorita. Me he ofrecido voluntaria para resolver los deberes que mandaron y Carmela, la profe, me ha dicho delante de todos: "¡Muy bien, María! ¡Así se trabaja!". Así que esa clase ha sido genial y me ha puesto de muy buen humor.

Lo malo es que después hemos tenido lenguaje, que se me da fatal. Y encima hoy Ricardo ha traído corregido el control del otro día. Me ha dicho que he suspendido y que si sigo así voy a ser una inútil toda mi vida. He sentido tanta rabia que me han entrado ganas de gritarle. Pero nadie se ha dado cuenta porque Carmela, que también es mi tutora, me ha enseñado a controlarme y a intentar superarme cada día. Así que me siento orgullosa de haber encajado bien el comentario tan duro de Ricardo.

Además en gimnasia hemos jugado al fútbol y mis amigos y amigas me han felicitado por el golazo que he metido. Pero ya ha tenido que fastidiarlo todo la pesada de Cristina que me ha llamado marimacho delante de todos los de 4°. ¡Menuda humillación!

A medio día, como he llegado la primera a casa, he puesto corriendo la mesa para poner contentos a mis padres. De hecho, me han felicitado y besado muy ilusionados: "¡Muy bien María!, ¡Eres un encanto!"

Después de comer, Carlos me ha ayudado con el ejercicio de dibujo y dice que cada día estoy mejorando más. Me he puesto muy contenta, pero se ha estropeado todo cuando mi padre se ha enterado del suspenso en lengua: "¡Ves como no estudias lo suficiente! ¡A ver si te pones las pilas de una vez!"

Por la noche, Carlos y yo hemos hecho la ensalada para la cena y mi madre nos ha dicho que somos unos cocineros estupendos.

Y aquí termina mi día, querido diario. Hasta mañana.



### **Actividad alternativa: Dinámica "Me he sentido diferente cuando..."**

**Objetivo:**

Experimentar y reflexionar acerca de la importancia del refuerzo en relación a la autoestima. Analizar el hecho de que no somos tan diferentes, al mismo tiempo que nuestras diferencias nos hacen únicos y especiales.

**Desarrollo:**

El grupo se coloca en círculo y de pie. Por turnos irá saliendo cada participante a decir algo por lo que se hayan sentido alguna vez diferentes (por ejemplo: "Me he sentido diferente porque me gustan las matemáticas"). Si en el grupo hay alguien que se siente identificado (ejemplo: también le gustan las matemáticas) saldrá a abrazar a la persona que dijo la frase. El formador tratará de que todos los participantes reciban abrazos, dando matices a la frase en el caso que sea necesario (por ejemplo, si no hay nadie que le guste las matemáticas, dirá: "pero seguro que hay alguien que le gustan las ciencias"). Una vez hayan salido todos y todas, se reflexionará acerca de la importancia de ser diferentes y de vivir la diferencia como algo positivo.

**Duración:**

20 minutos aproximadamente.

### **Reflexiones del Vídeo**

La situación 4 bien resuelta es un caso claro que nos muestra la importancia del refuerzo y su relación con la autoestima. Un ejemplo en el que el padre refuerza a su hija es cuando le hace un gesto de cariño y le dice: "¡Ay mi niña, qué bonita es!"





# 9

## TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN



De este apartado destacaremos:

Para reforzar la capacidad de **tolerancia a la frustración** debemos:  
Definir la fuente de presión  
Enseñar nuevas reacciones a la frustración: técnicas de relajación, aprender a identificar, pedir ayuda, representación de papeles, reforzar las acciones apropiadas y modificar la tarea.

### **Pasos para favorecer la capacidad de tolerancia a la frustración en las hijas e hijos:**

#### Definir la fuente de presión

- ▶ Hay una serie de preguntas que nos podemos hacer para identificar la causa del problema, como, por ejemplo: ¿está demasiado cansado?, ¿tiene un horario demasiado repleto?, ¿es perfeccionista?, ¿puede identificar su frustración?, ¿estamos exigiéndole demasiado?, ¿tiene oportunidades para el éxito?

#### Enseñar nuevas reacciones a la frustración

- ▶ Los padres y las madres no pueden suprimir todas las fuentes de frustración y las presiones existentes en el mundo de sus hijos e hijas, lo que significa que este deberá aprender formas positivas de hacer frente a estos sentimientos.
- ▶ Enseñar técnicas de relajación. Todos hacemos frente de una forma más positiva si estamos relajados.
- ▶ Enseñar a identificar. Debemos enseñar a los hijos e hijas a identificar el sentimiento de frustración cuando aparezca.
- ▶ Indicarle cuándo debe pedir ayuda.
- ▶ Representación de papeles (interpretar una situación frustrante).
- ▶ Se reforzarán las acciones apropiadas por parte del hijo o hija. Elógielo por haber retardado su respuesta habitual de ira ante la frustración, y también cuando utilice una estrategia apropiada.
- ▶ Modificar la tarea. Enseñarle una forma alternativa de alcanzar el objetivo. Cuando sea posible, se dividirá una tarea en pequeñas partes que puedan llevarse a cabo una a una.





A continuación se describe una dinámica para trabajar estos contenidos:

### **Dinámica: "Baloncesto a ciegas"**

**Objetivo:**

Identificar los factores implicados en la frustración y su tolerancia, así como aprender estrategias para aumentar su resistencia. Conocer la importancia del refuerzo en la autoestima y en la resistencia a la frustración.

**Desarrollo:**

Se pide dos voluntarios o voluntarias que salgan del aula. Al resto de participantes se les explica que a uno de ellos tendrán que reforzarle positivamente independientemente de cómo realice su tarea, y al otro harán lo contrario: criticarle, reírse, etc. Cuando entren al aula, ambos tendrán que conseguir encestar una pelota en la papelera con los ojos vendados. A continuación, los dos participantes comentarán cómo se han sentido y el grupo tratará de sacar los factores que están en juego en la tolerancia a la frustración y cómo podemos aumentarla, así como la importancia del refuerzo su relación con la autoestima.

**Duración:**

30 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Una pelota (puede ser de papel), una papelera o algo similar que haga de canasta, y dos vendas o pañuelos para tapar los ojos.



### **Reflexiones del Vídeo**

Cuando en la situación 3 la madre le dice a la niña: "Cariño, vas a tener que aprender que la vida está llena de situaciones como esta, no todo lo que queremos lo podemos conseguir de forma inmediata", está ayudando a su hija a enfrentarse a su frustración, favoreciendo su resistencia ante esta.

# 10

## LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES



En este bloque haremos hincapié en:

Las 6 emociones universales son:

- ▶ Miedo
- ▶ Sorpresa
- ▶ Aversión
- ▶ Ira
- ▶ Alegría
- ▶ Tristeza

Al ser universales, estas seis emociones se expresan igual en todas las culturas, por lo que todos los seres humanos somos capaces de expresarlas y de reconocerlas.

La **Inteligencia Emocional** es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. adaptación social.

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Existen 6 categorías básicas de emociones.

- ▶ Miedo: anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
- ▶ Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
- ▶ Aversión: disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.
- ▶ Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
- ▶ Alegría: diversión, euforia, gratificación. Da una sensación de bienestar, de seguridad.
- ▶ Tristeza: pena, soledad, pesimismo.

La Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Estas son, precisamente las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

Por tanto, una persona emocionalmente inteligente:

- ▶ Posee suficiente grado de autoestima.



- ▶ Es positiva.
- ▶ Sabe dar y recibir.
- ▶ Tiene empatía.
- ▶ Reconoce los propios sentimientos.
- ▶ Es capaz de expresar tanto los sentimientos positivos como los negativos y de controlarlos.
- ▶ Tiene motivación, ilusión e interés.
- ▶ Supera las dificultades y posee una elevada tolerancia a la frustración.

Una buena forma de trabajar este apartado sería la siguiente:

### **Dinámica: "Expresando emociones"**

**Objetivo:**

Conocer las seis emociones básicas universales y aprender a reconocerlas en los demás.

**Desarrollo:**

Varios voluntarios saldrán a leer una frase neutra (por ejemplo: "Los pájaros tienen plumas de colores") pero el formador les irá indicando a cada uno que lo hagan expresando distintas emociones al leerla (miedo, sorpresa, tristeza...). El resto de compañeros deberán adivinar qué emoción están utilizando. Finalmente se hará una pequeña exposición teórica sobre las emociones y la Inteligencia emocional.

**Duración:**

20 minutos aproximadamente.



**11**

**EL AUTOCONTROL**



Es importante que destaquemos:

El Método de **autocontrol** consiste en:

- ▶ Detectar las señales personales de alarma que aparecen justo antes de "explotar".
- ▶ Reconocer la irritación e intentar reducirla.
- ▶ Pensar en las consecuencias negativas de perder el control.
- ▶ Preguntarse si hay algún motivo añadido para sentirse tan irritado.
- ▶ Intentar reducir la irritación.
- ▶ Valorar si podremos afrontar la situación sin perder el control.
- ▶ Recompensarse por haber sabido mantener el control.

Debemos saber controlar los sentimientos de cólera y sus manifestaciones, dada su importancia. Si no sabemos controlar nuestros impulsos, los conflictos familiares serán más frecuentes e intensos, y las relaciones familiares empeorarán. Así pues, siempre que en una discusión sintamos mucha rabia o mucha tensión, debemos aplicar una técnica de autocontrol antes de seguir.

Método de autocontrol:

**Detectar las señales personales de alarma que aparecen justo antes de "explotar".**

Pueden ser:

- ▶ Pensamientos (ej: "se ríe de mí")
- ▶ Sensaciones (ej: ganas de golpear)
- ▶ Conductas (ej: gritar)
- ▶ Reacciones fisiológicas (ej: palpitaciones, tensión muscular, etc.)

**Reconocer la irritación e intentar reducirla.** Cuando se activa una señal, puede iniciarse rápidamente una reacción en cadena que iría activando otras señales. Por eso, debemos parar el proceso inmediatamente; en cuanto notemos la primera señal.

**Pensar en las consecuencias negativas de perder el control.**

**Preguntarse si hay algún motivo añadido para sentirse tan irritado.** Pueden haber otros motivos que "añadan leña al fuego" o que incluso sean la causa principal de nuestro estado emocional. (ej: discusión en el trabajo, un dolor de muelas, etc.).

**Intentar reducir la irritación.** (ej: respirando profundamente, dando un paso atrás si estamos de pie, comiendo algo si estamos en la mesa, etc.).

**Valorar si podremos afrontar la situación sin perder el control.** Si nuestra discusión procede principalmente de otros motivos, si el momento no es el adecuado o si





tememos no ser capaces de mantener el control, debemos dejar la discusión para más tarde, cuando estemos más calmados.

**Recompensarse por haber sabido mantener el control,** Decirnos a nosotros o nosotras mismas: "¡Buen trabajo! Me merezco un premio. Voy a..." y después darnos el premio de verdad.

Algunos trucos:

- ▶ Si puedes aprovisionarte de antemano de información y recursos para conocer mejor la situación; reducirás la incertidumbre.
- ▶ Guía tu atención y tus percepciones hacia señales útiles y agradables y desatiende las señales perturbadoras.
- ▶ Date permiso para emocionarte (tienes derecho a sentirlo)
- ▶ Dialoga amablemente contigo mismo y dote cosas que te relajen y te alienten en tus acciones de afrontamiento. (ej: creo que podré salir de esta, otras veces lo conseguí)
- ▶ Cuenta hasta 10.
- ▶ Párate a pensar en tus objetivos.
- ▶ Viaja con tu imaginación y transpórtate a contextos que te evoquen experiencias y emociones placenteras.
- ▶ Háblale a tus músculos y relájalos.
- ▶ Expresa tus emociones de modo asertivo.

Una actividad que puede usarse para este apartado es la siguiente:



### **Actividad: Autocontrol**

**Objetivo:**

Aprender la técnica de autocontrol y repasar aspectos relacionados con esto.

**Desarrollo:**

Tras una pequeña exposición teórica, se hará una lluvia de ideas acerca de qué cosas podemos hacer para autocontrolarnos en una situación de ira. Además, podremos repasar otros aspectos relacionados con el tema (por ejemplo: técnicas asertivas). Para ello, se pedirá algún voluntario que recuerde algún ejemplo real en el que haya perdido el control. En el caso de que no salga ningún ejemplo real, podemos utilizar la situación nº 2 del vídeo.

**Duración:**

30 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Pizarra y tizas/rotuladores.

**Reflexiones del Vídeo**

En las dos primeras situaciones aparecen dos ejemplos claros en los que la madre y el padre pierden el control de su ira. Se puede reflexionar sobre qué podrían hacer para aplicar el autocontrol.





# 12

## NORMAS Y LÍMITES



A destacar:

Pasos para establecer **normas y límites**:

- ▶ Definir las normas.
- ▶ Basarlas en las consecuencias.
- ▶ Motivar para que las acepten.
- ▶ Exigir que se cumplan de manera estable.
- ▶ Reforzar su cumplimiento.
- ▶ Las sanciones deben ser coherentes, proporcionales y, a ser posibles relacionadas con la conducta castigada.
- ▶ Las normas deben ir acompañadas de una supervisión.

En la familia es esencial establecer normas que indiquen a los hijos e hijas qué comportamientos esperamos de ellos, es decir, qué cosas consideramos aceptables y cuáles no.

Pasos para establecer normas y límites a los hijos e hijas:

- ▶ **Definir** bien las normas para que los hijos e hijas las entiendan correctamente. Tener claros los motivos que las justifican y explicarlos al comunicarles las normas. Informarles también de las consecuencias que conllevará el hecho de incumplirlas (sanciones).
- ▶ Basar las normas principalmente en las **consecuencias** que se derivan para los hijos e hijas, del hecho de cumplirlas o incumplirlas, evitando fundamentarlas en las consecuencias de su conducta para los padres y madres.
- ▶ **Motivar** para que las acepten. Procurar pactar las normas con los hijos e hijas y contemplar la posibilidad de modificarlas, si aportan motivos suficientes. Para ello debemos escuchar y valorar sus argumentos. No obstante, si no es posible llegar a acuerdos con los hijos e hijas, los progenitores deben asumir la responsabilidad educativa, imponiendo las normas y límites que estimen adecuados.
- ▶ Una vez que se ha fijado una norma, esta debe ser **estable** y exigirse su cumplimiento siempre y por parte de ambos progenitores. Las normas sólo deben cambiarse cuando dejen de ser adecuadas. El hecho de incumplir una norma debe conllevar la aplicación de una sanción prevista y conocida por los hijos con anterioridad.
- ▶ **Reforzar** el cumplimiento de las normas por parte de los hijos e hijas, por ejemplo, diciéndoles los satisfechos que están de ello.

Algunos aspectos importantes a tener en cuenta sobre las normas:

- ▶ Deben estar adaptadas a la **edad** de los hijos e hijas.
- ▶ Han de **acordarse previamente** entre la pareja, para evitar mensajes contradictorios.



- ▶ Han de **explicarse** previamente, adaptando el nivel de explicación a su edad.
- ▶ Deben ser **negociadas** con los hijos e hijas en la medida de lo posible, pero una vez establecidas se ha de asumir la responsabilidad de su cumplimiento.
- ▶ Deben ser **realistas y claras**; es decir bien definidas y que se puedan cumplir.
- ▶ Es muy importante que se establezcan y queden muy claras las **consecuencias** que les pueden suponer no cumplirlas.
- ▶ Del mismo modo, las consecuencias establecidas deben hacerse **siempre efectivas** cada vez que la norma se incumpla.

Las sanciones deberán ser:

- ▶ Pequeñas, pero **coherentes**.
- ▶ **Proporcionales** a la gravedad de las conductas que las motivan.
- ▶ A ser posible, **relacionadas** con las conductas que las motivan.
- ▶ Que no castiguen a uno mismo o a otros miembros de la familia.
- ▶ Que disminuyan o eviten la conducta castigada.
- ▶ No orientados a la revancha.



78

Establecer normas para los hijos e hijas es muy importante. Pero no basta con imponer de una manera adecuada normas y límites sensatos. Es necesario también comprobar su cumplimiento: eso se llama supervisión. Sin embargo, sólo una parte de la conducta de los hijos e hijas está sometida a normas establecidas formalmente. Sería imposible e inadecuado hacerlo de otra manera. No obstante, los progenitores necesitan supervisar el comportamiento general de los hijos: en casa, en el colegio, en la calle, con los amigos, con los vecinos, etc., y no limitarse únicamente a comprobar si cumplen o no las normas familiares explicitadas.

¿Cómo supervisar el comportamiento de los hijos e hijas?:

- ▶ Interviniendo sobre el entorno que rodea a los hijos e hijas; bien por medio de acciones directas (por ejemplo: inscribiendo al hijo o hija en una actividad extraescolar para evitar que dé vueltas por la calle al salir de la escuela) o bien por medio de instrucciones concretas (por ejemplo: "Tienes que volver a casa inmediatamente después de salir de la escuela").
- ▶ Siguiendo su conducta, procurando saber dónde están y qué hacen en un momento determinado y comprobándolo de vez en cuando.
- ▶ No ocultar que se les está supervisando.
- ▶ Preguntando, de tanto en tanto y desde pequeños, sobre su conducta y la de sus amigos y amigas (sin someterlos a interrogatorios).
- ▶ Comprobando, de vez en cuando, si sus hijos o hijas hacen en realidad lo que dicen.
- ▶ Hablando con otras personas que tienen contacto directo o indirecto con sus hijos, como el profesorado, los padres y madres de sus amigos, etc.

Para practicar el establecimiento de normas, realizaremos la siguiente actividad:

### **Actividad "Comunicando una norma, paso a paso"**

**Objetivo:**

Comprender la necesidad de establecer normas y límites y aprender a establecerlas y a comunicarlas, así como a reforzar su cumplimiento.

**Desarrollo:**

Tras la explicación teórica, se divide a los participantes en subgrupos y se les entrega un modelo de los pasos para comunicar una norma, que deberán adaptar a un caso que se inventen ellos. Es decir, cada grupo decide establecer una norma familiar (ejemplo: hora de llegada a casa) y practican los pasos para establecerlas, así como la forma de comunicarla. Después se pondrá en común con el resto de compañeros.

**Duración:**

30-40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Hoja modelo con los pasos para comunicar una norma.



### **Modelo para comunicar normas y límites a los hijos**

1. Queremos hablar contigo sobre (Conducta sobre la cual quiere establecerse la norma) y que sepas cómo esperamos que te comportes con relación a este tema.
2. Nosotros consideramos que (Norma), porque (Motivos de la norma). Así pues, puedes (Conducta dentro de los límites) pero no puedes (Conducta fuera de los límites).
3. Si lo incumples, entonces (Sanción que se aplicará).
4. ¿Tienes alguna duda? ¿Estás de acuerdo? (Espacio para la negociación)
5. ¿NEGOCIACIÓN?
  - ▶ NO: 1) Todo está claro: FIN  
2) No es posible negociar: repetir la norma: FIN
  - ▶ SÍ: Se acuerda modificación: redefinir norma o límites: FIN



**Reflexiones del Vídeo**

En la primera situación bien resuelta, la madre le recuerda a la hija una norma ya establecida: "Sabes que lo que ha sucedido hoy tiene una consecuencia, que es que no vas a salir mañana después de clase". En la situación número 2 (en la que el hijo llega tarde y borracho) se puede ver una clara diferencia entre llevar un estilo educativo unitario entre el padre y la madre y el no llevarlo.



# 13

## LA TOMA DE DECISIONES



Es importante que aprendamos:

Pasos para tomar una decisión:

- 1° Pensar en las posibles decisiones que se podrían tomar.
- 2° Recoger información precisa sobre las posibles decisiones.
- 3° Considerar las ventajas e inconvenientes de cada decisión.
- 4° Tomar la mejor decisión.

Los seres humanos construyen su propio estilo de vida a partir de las decisiones que van tomando a lo largo de su vida. Dependiendo de las decisiones que adoptemos en cada momento y de sus consecuencias iremos conformando un estilo de vida saludable o no. La capacidad de tomar decisiones de forma autónoma y responsable es una característica preventiva de conductas problemáticas relacionadas con la salud y el consumo de drogas.

Si nos paramos a pensar podemos observar cómo buena parte de las conductas de riesgo para la salud y el bienestar propios y de la comunidad son el resultado de decisiones inconscientes en las que las presiones externas pesan más que la propia determinación. Por ejemplo, el consumo de alcohol puede ser resultado de la publicidad, de la presión del grupo de amigos o de la tradición por la cual el alcohol "es de hombres"; en todas estas situaciones se consume a causa de una decisión inconsciente, sin reflexión, provocada por la presión exterior. Por eso es tan importante fomentar la toma de decisiones autónoma. Pero ¿Qué quiere decir eso exactamente?

Aclaremos algunos términos:

**Toma autónoma de decisiones:** la persona aprende a pensar por sí mismo, a ser crítica y a analizar la realidad de forma racional.

**Toma responsable de decisiones:** La persona es consciente de la decisión tomada y acepta sus consecuencias.

Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es sopesar los pros y los contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.

A tomar decisiones se aprende. La autonomía se va desarrollando desde la infancia, y a cada edad le corresponde un nivel de autonomía. Durante la infancia muchas decisiones importantes son tomadas por los padres y madres y por otros adultos, pero a partir de la adolescencia las decisiones van siendo cada vez más responsabilidad del joven. En este proceso de aprendizaje también es importante distinguir cuándo no importa ceder ante los deseos de los demás u otras presiones y cuándo es importante seguir los propios criterios.



Si la habilidad para tomar decisiones se aprende, también se puede practicar y mejorar. Parece ser que las personas hábiles en la toma de decisiones tienen capacidad para clasificar las distintas opciones según sus ventajas e inconvenientes y, una vez hecho esto, escoger la que parece la mejor opción.

El método básico sería:

- 1º Pensar en las posibles decisiones que se podrían tomar.
- 2º Recoger información precisa sobre las posibles decisiones.
- 3º Considerar las ventajas e inconvenientes de cada decisión.
- 4º Tomar la mejor decisión

El proceso es circular, es decir, al tomar una decisión adquirimos una información nueva sobre las consecuencias de tal decisión, que puede llevarnos a repetir la decisión en el futuro o a tomar una decisión diferente. Constantemente se incorporan nuevos aprendizajes. En el proceso, también es importante hacer frente a las consecuencias de tomar una decisión.



Para trabajar la toma de decisiones utilizaremos la siguiente actividad:

### Actividad "La gran decisión"

**Objetivo:**

Conocer los pasos que hay que llevar a cabo en la toma de decisiones y ponerlos en práctica.

**Desarrollo:**

Se pone un ejemplo en el que hay que tomar una difícil decisión (en este caso: dónde irnos de vacaciones) de manera que el grupo tendrá que ir diciendo qué pasos deberán seguir para decidir de forma adecuada. Este ejemplo, y las respuestas dadas, servirán de apoyo para la explicación teórica.

**Duración:**

30-40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Pizarra.

# 14

## LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



De este último apartado destacaremos:

Pasos para la Resolución de Conflictos:

1. **Identificación y análisis** del problema.
2. Búsqueda de las **posibles soluciones** al mismo.
3. Análisis de las **ventajas y desventajas** de cada solución.
4. **Elección** de aquella solución o combinación de soluciones que sea más adecuada.
5. Puesta en **práctica**.
6. **Evaluación y correcciones** para la próxima ocasión, si fuera necesario.

El uso de estrategias de resolución de problemas ayuda a reducir el número y la intensidad de los conflictos entre padres e hijos y contribuye a mejorar el clima familiar. Para resolver problemas de conducta de los hijos e hijas, los progenitores deben contemplar diferentes alternativas de solución disponibles para cada situación, valorar los pros y los contras de cada una de ellas, y elegir la mejor en cada caso.

Es un proceso parecido al de la toma de decisiones. Los pasos a seguir son:

1. Identificación y análisis del problema. Definir el problema.
2. Búsqueda de las posibles soluciones al mismo: ser creativo y pensar en todas las soluciones que se nos ocurren, aunque sean inverosímiles.
3. Análisis de las ventajas y desventajas de cada solución, valorando la importancia que tienen para nosotros y nosotras (con una calificación de 1 a 10, por ejemplo)
4. Elección de aquella solución o combinación de soluciones que sea más adecuada.
5. Puesta en práctica.
6. Evaluación y correcciones para la próxima ocasión, si fuera necesario.

Además, para hacer frente a los problemas de conducta de los hijos e hijas debemos:

- ▶ Implicar a los hijos e hijas en la solución del problema. Buscar su cooperación.
- ▶ Centrarnos en un solo problema: aquel que ha centrado ahora nuestra atención.
- ▶ Evitar actitudes extremas al atribuir responsabilidades. No ponerse, por norma, ni en contra del hijo o hija, ni demasiado a la defensiva.
- ▶ Evitar la precipitación.
- ▶ Aplicar el autocontrol en el caso de que detectemos señales de ira.





Aprenderemos a resolver conflictos utilizando la siguiente actividad:

### **Actividad: Resolución de Conflictos**

**Objetivo:**

Conocer los pasos para la resolución de conflictos y aplicarlos de manera práctica con ejemplos cercanos.

**Desarrollo:**

Mediante un caso práctico en el que se narra un conflicto, los participantes tratarán de resolverlo en subgrupo siguiendo los pasos aprendidos. Posteriormente se pondrá en común el trabajo realizado.

**Duración:**

40 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Ficha con el caso práctico. Hojas y bolígrafos.



### **Caso Práctico de Resolución de Conflictos:**

Julio estudia 1º de bachillerato y ha llegado a casa tras recibir las notas de la segunda evaluación. Tiene cinco suspensos y eso les preocupa a sus padres ya que hasta ahora no había tenido especiales problemas con los estudios.

---

Definición del problema y objetivos de cambio.

¿Cómo podemos implicar al hijo en la solución del problema?

Lluvia de ideas para encontrar estrategias de intervención.

Descartar las inviables.

Valorar con detalle las estrategias viables, determinando sus pros y sus contras.

Escoger la/s estrategia/s de intervención más adecuada/s.

Proponer unos criterios de evaluación.

# **ANEXO: DINÁMICAS PARA FORMAR GRUPOS**



### **Actividad 1: "Encuentra a tu familia"**

**Objetivo:**

Formar subgrupos de trabajo de una manera más lúdica, al mismo tiempo que se fomente la imaginación y la comunicación no verbal en los participantes. Favorecer la distensión en el grupo para cambiar de tema a trabajar sin producir agotamiento. Crear un clima agradable en el grupo.

**Desarrollo:**

A cada participante se le pega una etiqueta en la frente con el nombre de algún personaje. Por ejemplo se pueden utilizar cuatro grupos de personajes: actores, superhéroes, personajes de cómic y cantantes. Los participantes deben seguir la norma de no mirar su etiqueta, pudiendo mirar el de sus compañeros y compañeras pero sin decirles nada. Así, deberán encontrar a los miembros de su "familia" sin poder utilizar la comunicación verbal. El formador dará la pista de que sólo hay cuatro familias. Una vez que se hayan agrupado podrán comprobar que lo hicieron bien, y ya estarán establecidos los subgrupos para el posterior trabajo en equipo de la actividad planificada.

**Duración:**

15 minutos aproximadamente.

**Recursos necesarios:**

Etiquetas con los nombres de los personajes elegidos.



## Actividad 2: "El naufragio"

### Objetivo:

Formar subgrupos de trabajo de una manera más lúdica en la que, mediante el movimiento, se produzca una actividad de distensión que permita cambiar de tema a trabajar sin producir agotamiento. Favorecer la desinhibición de los participantes. Crear un clima agradable en el grupo y fomentar que sus miembros se conozcan más.

### Desarrollo:

Se simulará de forma teatral que hemos naufragado y estamos todos nadando por el mar hasta que llegue algún barco que nos recoja. El formador avisará que vienen distintos tipos de barco con distintas normas de agrupamiento. Por ejemplo: ¡Atención! Por ahí viene un barco para personas con hijos mayores de 18 años y otro barco para los que no tienen hijos mayores de 18 años". Los barcos se han hundido. Volvemos a nadar. ¡Atención, de nuevo! Por ahí vienen cuatro barcos con capacidad para cuatro personas!" El formador elegirá e inventará distintos modos de agrupamiento (puede utilizarlo para que los participantes se conozcan más: barcos para los que les guste... barcos para los que sean mayores de... barcos para los que vivan en...) hasta llegar al agrupamiento deseado (por ejemplo: cuatro barcos con cuatro personas) y así conseguir los subgrupos de trabajo para la actividad posterior planificada.

### Duración:

15 minutos aproximadamente.



**PUBLICACIONES  
DE CEAPA**

**FEDERACIONES  
Y CONFEDERACIONES  
DE CEAPA**

### **Revista P/Madres de Alumnos**

Publicación bimensual, con una tirada de 12.300 ejemplares, que incluye en sus páginas información de interés para padres y madres sobre temas educativos, sociales, familiares y trata todas aquellas cuestiones relacionadas con los derechos de la infancia.

### **Temas de Escuela de Padres y Madres**

#### ***Carpeta Uno***

1. La televisión
2. Educación especial e integración escolar
3. Defensa de la Escuela Pública
4. Las escuelas de padres y madres
5. Educación para el ocio y el tiempo libre
6. Los padres y madres ante los temas transversales
7. Educar para la tolerancia

#### ***Carpeta Dos***

8. Educación, participación y democracia
9. Infancia y educación infantil
10. Educación sexual
11. Técnicas para la dinamización de APAs
12. Sociología de la educación
13. Educación para el consumo
14. Orientación y tutoría

#### ***Carpeta Tres***

15. Los centros educativos y su entorno
16. Juegos y juguetes
17. Prevención de las drogodependencias
18. Las actividades extraescolares
19. Planificación de actividades y programas
20. La familia: espacio de convivencia y socialización
21. Educación no Sexista
22. Ante el racismo: la educación intercultural

### **Colección Aprende y Educa**

1. ¿Hablamos de sexualidad con nuestros hijos e hijas?
2. ¿Educamos igual a nuestros hijos e hijas?
3. ¿Cómo elegir los juguetes?
4. ¿Saben usar Internet o los videojuegos?
5. ¿Por qué es tan importante la educación infantil?

### **Colección Cursos**

1. Las APAs, la participación y la gestión de los centros educativos
10. La prevención de las drogodependencias: Nuevos retos y perspectivas
13. La educación sexual, un marco para hablar de los afectos
14. Construyendo salud. Promoción de habilidades parentales
15. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
16. Construyendo Salud. Promoción de habilidades parentales. Manual para el monitor
17. Aprendiendo en familia. Prevención del conflicto familiar en el marco de la igualdad de oportunidades
18. Educación Sexual desde la familia. Infantil y Primaria
19. Educación Sexual desde la familia. Secundaria
20. Construyendo un mundo mejor con nuestros hijos e hijas. Manual para monitores
21. Construyendo un mundo mejor con nuestros hijos e hijas. Manual para padres y madres
22. Habilidades de comunicación familiar. Ampliación del programa Construyendo Salud
23. Coeducación. Prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas
24. Educación para el consumo. Materiales para trabajar el consumo desde la perspectiva de género.
25. Habilidades para trabajar con grupos e impartir cursos de formación.

### **Colección Informes**

1. El reparto del trabajo doméstico en la familia. La socialización en las diferencias de género.
2. Nuevos consumos juveniles de drogas. Aportaciones desde el papel de intermediación social de las apas.
3. Manual de legislación educativa. Instrumento de trabajo de las APAs y consejeros escolares de la escuela pública.
4. Los padres y madres ante el consumo de alcohol de los jóvenes.
5. Los padres y madres ante la prevención de conductas problemáticas en la adolescencia.

### **Colección Experiencias**

1. Primer concurso de experiencias educativas
2. Segundo concurso de experiencias educativas
3. Tercer concurso de experiencias educativas
4. Cuarto concurso de experiencias educativas
5. Quinto concurso de experiencias educativas
6. Sexto concurso de experiencias educativas
7. Actividades realizadas por las APAs para prevenir el consumo de drogas
8. Séptimo concurso de experiencias educativas

### **Colección Herramientas**

1. La tutoría, un marco para las relaciones familia-centro educativo
2. Los comedores escolares
3. Cómo poner en marcha escuelas de padres y madres
4. La financiación de las APAs. ¿De dónde sale el dinero?
5. Educación física y deporte en la edad escolar
6. La violencia contra las niñas: el abuso sexual
7. El alcohol en casa
8. Las APAs ante el alcohol y otras drogas
9. La alimentación en edad escolar
10. Tareas domésticas: hacia un modelo de responsabilidades compartidas
11. La educación desde las familias monoparentales
12. La gestión democrática de centros educativos para padres y madres
13. Orientación profesional desde la familia. Construyendo alternativas no tradicionales
14. Las drogas en la E.S.O.: propuestas educativas para madres y padres
15. Prevención del sida en los niños y los adolescentes. Guía para padres y madres
16. La tutoría, un marco para la prevención en secundaria
17. Ocio y escuela. Ámbitos de intervención para las asociaciones de padres y madres
18. Apuntes de educación sexual. Sobre la sexualidad de niños y niñas con discapacidad
19. Conciliación de la vida laboral y familiar
20. Los padres y madres ante las drogas. Propuestas educativas
21. La escuela en el medio rural

### **Otros títulos**

- Los retos de la educación ante el siglo XXI. Congreso de educación de CEAPA (CEAPA/Editorial Popular, 1995)
- La escuela que incluye las diferencias, excluye las desigualdades. Congreso de CEAPA sobre necesidades educativas especiales (CEAPA/Edit. Popular. 1996)
- ¿50 años de Derechos Humanos? Guía para padres y madres comprometidos
- Educación para la salud: la alimentación y la nutrición en edad escolar
- El papel de la familia y las APAs ante los problemas del medio ambiente
- ¿Cómo promover la participación de las mujeres y las familias inmigrantes en la escuela?
- Recomendaciones para mejorar la alimentación de la familia
- Manual del Consejero Escolar
- Alcohol. Cannabis
- Television y familia. Recomendaciones
- Manual de APAS
- Y tú, ¿te apuntas a romper con el machismo?
- Educación sexual desde la familia (DVD video)



## Federaciones y Confederaciones que integran CEAPA

CEAPA es una Confederación de ámbito estatal que está integrada por Federaciones y Confederaciones de ámbitos provincial y autonómico. A continuación ofrecemos un directorio de las organizaciones provinciales, regionales y autonómicas de APAs de la Escuela Pública.

**FAPA ALBACETE**  
C/ Zapateros, 4 4ª Planta  
02001 Albacete  
Tel: 967 21 11 27  
Fax: 967 21 26 36  
www.albafapa.com  
✉ fapa@albafapa

**FAPA ALICANTE**  
C/ Redován, 6  
03014 Alicante  
Tel: 96 525 26 00  
Fax: 96 591 63 36  
www.covapa  
✉ fapa@fapagabrielmiro

**FAPA ALMERIA**  
C/ Arcipreste de Hita, 26  
04006 Almería  
Tel: 950 22 09 71  
Fax: 950 22 28 31  
personales.cajamar.es/fapace  
✉ fapace@cajamar

**FAPA ARAGÓN (FAPAR)**  
C/ San Antonio Abad, 38  
(Antiguo C.P. Rosa Arjó)  
50010 ZARAGOZA  
Tel: 976 32 14 30 - 976 46  
04 16:  
www.fapar.org  
✉ fapar@fapar

**FAPA ASTURIAS**  
Plaza del Riego, 1 1º E  
33003 Oviedo  
Tel: 98 522 04 86  
Fax: 98 522 90 97  
www.fapamv.com  
✉ fapa@fapamv

**FAMPA ÁVILA**  
Apdo. de Correos, 60  
05080 Ávila  
Tel: 920 25 27 10  
✉ fampa@fampa

**COAPA BALEARS**  
Gremio Tintoreros, 2  
Polígono Son Castelló  
07009 Palma de Mallorca  
Tel: 971 20 84 84  
Fax: 971 75 18 63  
www.fapamallorca.org  
✉ info@coapabalears

**FAPA BENAHOARE**  
C/ Doctor Santos Abreu, 48  
38700 Santa Cruz de la  
Palma  
Tel: 922 42 06 90  
Fax: 922 41 36 00  
✉ faipalma@terra

**FAPA BURGOS**  
Apdo. de Correos, 562  
09080 Burgos  
Tel: 947 22 28 58  
Fax: 947 22 78 99  
✉ fapabur@wanadoo

**FAPA CÁDIZ**  
Santo Domingo, 24, núcleo  
2, 2º F  
11402 Jerez de la Frontera  
Tel: 956 18 23 56  
Fax: 956 34 52 50  
✉ gonzalomorenoc@terra

**FAPA CANTABRIA**  
C/ Cisneros, 74 Desp. 3  
39007 Santander  
Tel: 942 23 94 63  
Fax: 942 23 99 00  
✉ fapacantabria@yahoo

**FAPA CASTELLÓN**  
Carrer Mestre Caballero, 2  
12004 Castellón  
Tel: 964 25 42 16  
Fax: 964 25 03 60  
webs.ono.com/usr032/fapacs  
✉ fapacs@ono

**FAPA CATALUÑA "FAPAC"**  
C/ Cartagena, 245 ático  
08025 Barcelona  
Tel: 93 435 76 86  
Fax: 93 433 03 61  
www.fapac.net  
✉ fapac@fapac.net

**FAPA CATALUÑA "FAPAES"**  
Pere Verges, 1 8-14  
08020 Barcelona  
Tel: 93 278 21 43  
Fax: 93 278 12 97  
www.fapaes.net  
✉ fapaes@fapaes.net

**FAPA CIUDAD REAL**  
Apdo. de Correos, 272  
13080 Ciudad Real  
Tel: 926 22 67 29  
Fax: 926 22 67 29  
www.fapaciudadreal.com  
✉ alfonsoxelsabio@teleline.

**FAPA CÓRDOBA**  
C/ Doña Berenguela, 2  
14006 Córdoba  
Tel: 957 40 06 42  
Fax: 957 40 06 42  
www.fapacordoba.org  
✉ fapacordoba@fapacordoba

**FAPA CUENCA**  
Avda. República Argentina,  
10, 2º dcha.  
16004 Cuenca  
Tel: 969 21 31 50  
Fax: 969 21 31 50  
✉ fapacuenca@terra

**FREAPA EXTREMADURA**  
Apdo. de Correos, 508  
06080 Badajoz  
Tel: 924 24 04 53  
Fax: 924 24 02 01  
✉ freapa@freapa

**FAPA FUERTEVENTURA**  
C/ Majada Marcial, s/n  
Centro Ocupacional de  
Educación Especial  
35600 Puerto del Rosario  
(Fuerteventura)  
Tel: 928 85 02 45  
Fax: 928 85 02 45  
✉ fimapafuer@hotmail

**FAPA GALDÓS**  
Avda. 1º de Mayo, 22, 1º d  
35002 Las Palmas de Gran  
Canaria  
Tel: 928 38 20 72  
Fax: 928 36 19 03  
www.fapagalados  
✉ fagalados@teleline

**CONFAPA GALICIA**  
Apdo. de Correos, 620  
15080 La Coruña  
Tel: 981 20 20 02  
Fax: 981 20 19 62  
www.confapagalicia.es  
✉ confapa@confapagalicia.

**FAPA GOMERA**  
García, 8  
38830 Agulo-Gomera  
Tel: 922 14 61 08  
Fax: 922 14 61 08  
✉ fapagarajonay@telefonica.net

**FAPA GRANADA**  
Camino de Santa Juliana s/n  
18007 Granada  
Tel: 958 13 83 09  
Fax: 958 13 17 64  
www.fapagranada  
✉ info@fapagranada

**FAPA GUADALAJARA**  
Edificio I Aguas Vivas  
Avda. de Beleña, 9  
19005 Guadalajara  
Tel: 949 88 11 06  
Fax: 949 88 11 12  
✉ fapagu@teleline

**FAPA HIERRO**  
Apdo. de Correos, 36  
38911 Frontera - El Hierro  
Tel: 922 55 00 10  
Fax: 922 55 14 70  
✉ fapahierro@yahoo

**FAPA HUELVA**  
Av. Andalucía, 11 A, Bajo.  
21004 Huelva  
Tel: 959 26 12 03  
Fax: 959 26 12 03  
✉ fapahuelva@msn.com

**FAPA JAÉN**  
Apdo. de Correos, 129  
23700 Linares  
Tel: 953 65 06 25  
Fax: 953 69 71 99  
✉ FLOSOLIVOS@telefonica.net

**FAPA LANZAROTE**  
José Antonio, 86, 2ºB  
35500 Arrecife de Lanzarote  
Tel: 928 80 00 89  
Fax: 928 80 20 44  
✉ fapalanzarote@terra

**FAPA LEÓN**  
C.P. Lope de Vega  
C/ Francisco Fernández  
Diez, 28  
APTDO. DE CORREOS,  
705 - 24080 LEON  
Tel: 987 21 23 20  
Fax: 987 21 23 20  
www.fapaleon.org/  
✉ fapa@fapaleon

**FAPA MADRID**  
Reina Mercedes, 22  
28020 Madrid  
Tel: 91 534 58 95 - 91 553  
97 73  
Fax: 91 535 05 95  
www.fapaginerdelosrios.es/  
✉ info@fapaginerdelosrios

**FDAPA MÁLAGA**  
C/ Hoyo Higuera, 3  
CEIP Félix Rodríguez de la  
Fuente  
29009 Málaga  
Tel: 952 042 623  
Fax: 952 042 671  
www.fdapamalaga.org/  
✉ info@fdapamalaga

**FAPA MURCIA**  
C/ Puente Tocinos  
1ª Travesía-Bajos  
Comerciales  
30006 Murcia  
Tel: 968 23 91 13  
Fax: 968 24 15 16  
www.faparm.com/  
✉ faparm@ono

**FAPA NAVARRA**  
"HERRIKOIA"  
Juan Mª. Guelbenzu, 38  
bajo  
31005 Pamplona  
Tel: 948 24 50 41  
Fax: 948 24 50 41  
www.herrikoa.net/  
✉ herrikoa@herrikoa.net

**FAPA PALENCIA**  
C/ Obispo Nicolás  
Castellanos, 10, 2º  
34001 Palencia  
Tel: 979 74 15 28  
Fax: 979 70 22 61  
✉ pelices@alerce.pntic.  
mec.es

**FAPA RIOJA**  
C/ Calvo Sotelo, 3 3º Dcha.  
26003 Logroño  
Tel: 941 24 84 80  
Fax: 941 24 84 80  
✉ faparioja@hotmail

**FAPA SALAMANCA**  
Apdo. de Correos, 281  
37080 Salamanca  
Tel: 923 12 35 17  
Fax: 923 22 36 55  
✉ fapahelmantike@tiscali

**FEDAMPA SEGOVIA**  
Apdo. de Correos 581  
40080 Segovia  
Tel: 921 44 45 87  
Fax: 921 44 45 87  
http://fedampasegovia.unlugar  
✉ fedampasegovia@confapacal.

**FAPA SEVILLA**  
Ronda Tamarguillo s/n  
Edif. Deleg. Prov. Educación  
41005 Sevilla  
Tel: 95 493 45 68  
Fax: 95 466 22 07  
www.fapasevilla.com/  
✉ fapa@fapasevilla

**FAPA SORIA**  
C/ Campo, 5  
42001 Soria  
Tel: 975 22 94 24  
Fax: 975 22 94 24  
www.fapasoria.org  
✉ fapaso@sissoria

**FAPA TENERIFE "FITAPA"**  
Col. E.E. Hno. Pedro  
Carretera del Rosario km. 4  
38010 Santa Cruz de  
Tenerife  
Tel: 922 66 25 25  
Fax: 922 65 12 12  
www.fitapa.org  
✉ fitapa@fitapa

**FAPA TOLEDO**  
Apdo. de Correos, 504  
45600 Talavera de la Reina  
Tel: 925 82 14 79  
Fax: 925 82 14 79  
✉ fapatoledo@terra

**FAPA VALENCIA**  
C/ Denia, 6, puertas 1 Y 2  
46006 Valencia  
Tel: 96 373 98 11  
Fax: 96 333 00 77  
www.fapa-valencia.com  
✉ fapa-valencia@hotmail

**FAPA VALLADOLID**  
C/ Gamazo, 22  
47004 Valladolid  
Tel: 983 39 21 14  
Fax: 983 39 21 14  
✉ fapava@tiscali

**FAPA ZAMORA**  
Apdo. de Correos, 508  
49080 Zamora  
Tel: 980 52 47 01  
Fax: 980 52 47 01  
✉ fapazamora@telefonica.net