Introducción

Todos los padres y madres nos preocupamos porque la relación con nuestros hijos e hijas sea la más gratificante posible y el objetivo de todos es educarles para que sean felices y disfruten en el futuro de sus vidas.

Para lograr que nuestros hijos sean felices y que la relación con ellos sea gratificante es imprescindible que la comunicación entre los miembros de esa familia sea adecuada. No existe ninguna forma de lograr que una familia funcione si no es cuidando la comunicación.

En las relaciones que establecemos en la vida diaria con nuestros hijos e hijas estamos continuamente utilizando habilidades de comunicación que nos posibilitan dos cosas; que la relación crezca y sea grata para ambas partes y que, a través de ella, podamos inculcar en nuestros hijos valores, conocimientos y destrezas.

Cuando en una familia, por un uso inadecuado de la comunicación, las relaciones están deterioradas, es imposible que los padres puedan educar con calidad. La comunicación es el instrumento imprescindible para poder educar.

Por eso, cuando hablamos de habilidades de comunicación nos estamos refiriendo a aquellas habilidades que van a posibilitar que establezcamos una relación positiva con nuestros hijos e hijas y que, por lo tanto, nos van a posibilitar enseñarles nuestros valores, conocimientos y destrezas. Es decir, educarles en función de nuestros criterios.

Un ejemplo, un padre o una madre que nunca escucha a sus hijos e hijas porque no tiene la habilidad de la escucha o porque no otorga ninguna importancia a esta habilidad, habrá conseguido con seguridad que su hijo o hija no se sienta escuchado. Lo cual conlleva dos consecuencias directas para ese chico/a: primera que la autoestima de ese hijo/a será baja al llegar a la conclusión lógica de que lo que dice no debe valer la pena para los demás, y por lo tanto, tendrá muchas más dificultades para sentirse seguro de si mismo en el futuro, y segundo habrá conseguido que su hijo/a no quiera relacionarse con el padre o madre, ya que alguien que siente que no se le valora tiende naturalmente a romper la relación con la persona que no le valora.

Es decir, que este padre o madre que no escuchaba no ha logrado ninguno de los dos objetivos básicos de la educación; que sea feliz y mantener una buena relación, sino todo lo contrario, habrá logrado que su hijo o hija tenga dificultades para quererse a si misma en el futuro y que crea que la relación con sus padres no vale la pena.

Aprender habilidades de comunicación es mucho más sencillo de lo que pensamos y sus beneficios para las relaciones familiares son enormes. Por ejemplo, aprender a escoger el momento adecuado para hablar de temas "conflictivos" con nuestros hijos es una habilidad básica muy útil; aprender a no gritar es otra habilidad substancial que se puede aprender con un poco de constancia; o la destreza que comentábamos antes a través del ejemplo: la habilidad de la escucha abre muchas puertas a la educación.

Este vídeo ofrece escenas familiares donde podréis aprender con facilidad las habilidades de comunicación más básicas que os ayudarán a mejorar el clima de relación de la familia. A lo largo del mismo podréis aprender las habilidades y podréis visualizar la importancia que tiene aprenderlas.

¿Cuál es el objetivo de este DVD?

Este vídeo ha sido realizado con dos objetivos: sensibilizar a los padres y madres sobre la importancia de cuidar la comunicación en la familia; y enseñar habilidades concretas.

Está realizado para servir como soporte de formación en cursos de formación sobre educación familiar, pero también es adecuado para ser visualizado por cualquier padre o madre que quiera aprender a corregir y mejorar sus habilidades de comunicación.

Para lograrlo hemos grabado diversas escenas familiares resueltas de dos formas; sin habilidades de comunicación y con habilidades (incorrectas y correctas), facilitando así el aprendizaje a través de la empatía con las situaciones y la comparación entre las escenas y sus consecuencias.

Escenas del vídeo

A lo largo del vídeo hay grabadas varias escenas familiares resueltas, desde el punto de vista comunicativo, de forma correcta e incorrecta.

El vídeo contiene cinco situaciones:

1. **Incumplimiento de una norma familiar**
   Llegar más tarde que la hora pactada

Breve resumen: Una niña llega tarde a la hora de comer si haber avisado previamente. La madre reacciona de forma diferente en las dos escenas

y logra así consecuencias distintas con respecto a la relación con su hija y el objetivo de lograr que aprenda a interiorizar la norma para futuras situaciones similares.

Objetivo de la escena: Enseñar habilidades para saber negociar y manejar el incumplimiento de normas básicas familiares.

2. Incumplimiento de una norma familiar
Consumo abusivo de drogas legales (alcohol)

Breve resumen: Un adolescente llega a casa por la noche en estado ebrio mientras el padre espera su llegada. En las dos escenas los padres tratan el tema de forma muy diferente con consecuencias sobre la relación y la interiorización de la norma.

Objetivo de la escena: Enseñar habilidades sobre cómo manejar conflictos graves y cómo llevar a cabo su resolución sin renunciar a poner normas y consecuencias.

3. Educación para el consumo
Cómo negociar la compra de un objeto de consumo deseado por un hijo/a

Breve resumen: Utilizando diversos argumentos la hija intenta convencer a la madre de la necesidad de tener un móvil personal. En las dos escenas la madre resuelve el conflicto de distinta manera.

Objetivo de la escena: Enseñar habilidades sobre cómo manejar situaciones relacionadas con educación para el consumo y el uso de la asertividad.

4. Educación emocional
Cómo saber escuchar y devolver emociones

Breve resumen: Una hija llega con un problema del colegio y el padre la escucha de diferentes maneras. En la primera escena no empatiza con la hija y no la ayuda a resolver su conflicto emocional. En la segunda escena realiza una escucha activa, acogiendo los sentimientos y ayudando a su hija a desentrañar el problema y sentirse mejor.

Objetivo de la escena: Enseñar a saber observar el estado emocional de los hijos y a empatizar con sus problemas, ayudándoles a resolverlos.

5. Educación en valores
Educar en la responsabilidad

Breve resumen: Un adolescente quiere negociar con su madre quedarse a dormir en casa de un amigo. La actitud diferencial de la madre en las dos escenas entorpece en una, y ayuda en otra, a que el hijo/a trabaje el valor de la responsabilidad y el compromiso.

Objetivo de la escena: Enseñar habilidades sobre como mejorar la autoestima de nuestros hijos e incrementar su capacidad para responsabilizarse de sus actos.

El uso del vídeo para cursos de formación sobre educación familiar

Este vídeo ha sido diseñado prioritariamente para servir como un material de debate útil para trabajar habilidades de comunicación familiar. En este sentido el vídeo es idóneo para acompañar cualquier curso sobre habilidades de comunicación.

La eficacia de utilizar escenas cotidianas que reflejen situaciones reconocidas ejecutadas por actores para producir la empatía en los asistentes al curso y poder trabajar así, no sólo desde la teoría sino también desde las emociones, está ampliamente contrastada científicamente.

Al visionar escenas que reflejan conflictos que todos los padres y madres hemos vivido alguna vez, como por ejemplo el hecho de que uno de nuestros hijos o hijas llegue en alguna ocasión borracho o que nos pida insistentemente que le compremos algo, se genera fácilmente una relación empática con la situación expuesta que tiene muchas más posibilidades de provocar cambios de conducta y de actitudes en los padres que una simple exposición teórica.

A través de nuestros cursos hemos podido constatar la eficacia de está metodología para trabajar cambios en las relaciones familiares que tienen mucha carga emocional y que, por lo tanto, no serían posibles solamente a través de la teoría.

Metodología aconsejada para el uso del vídeo en dinámicas en cursos de formación sobre comunicación familiar

Recomendamos que el monitor del curso pase cada una de las escenas, en su vertiente positiva y negativa, de una en una, y que tras la visualización de cada una de ellas agrupe a los asistentes al curso en grupos de 4/6 personas.

El grupo debe nombrar un secretario que tomará notas de las ideas y un coordinador que gestionará los tiempos y dará las palabras. Éste último debe cuidar que todos intervengan y que nadie acaparé todas las intervenciones. Así mismo, deberá sintetizar los mensajes más importantes de cara a que el secretario tome notas.

Tras la visualización del vídeo el monitor debe pasar a todos los grupos un listado de preguntas que deben responder en 20 minutos.

Preguntas para las escenas

1. *¿Qué diferencias habéis visto entre las dos secuencias?*
2. *¿Qué aspectos negativos concretos, con respecto a la comunicación, encontráis en la primera secuencia?*
3. *¿Qué mejoras concretas, con respecto a la comunicación, destacaríais en la segunda secuencia?*
4. *¿Qué habilidades de comunicación creéis que utilizan los padres y madres?*
5. *¿Qué consecuencias tiene el uso de esas habilidades para la relación entre el padre/madre y el hijo/a? ¿Cómo queda la relación entre ellos tras la escena?*
6. *¿Cómo queda la autoestima del hijo/a y del padre/madre en cada escena?*

Se les entrega el documento con las preguntas a cada grupo y se les da la consigna de que los miembros del grupo, intentando siempre que intervengan el mayor número posible, deben responder a las seis preguntas sobre las escenas.

Después de dejar trabajar a los grupos se realiza la puesta en común. Cada uno de los portavoces de cada grupo (si es posible el mismo secretario) deberá exponer en 5/10 minutos las conclusiones de su grupo: Estas se anotarán en una pizarra o rota folios. Procediéndose así con la totalidad de los grupos.

No se recomienda realizar la actividad con clases de más de 30 alumnos. Si el número es mayor es mejor no hacer grupos y realizar la actividad con todo el grupo y a mano alzada. Es decir, emitir las mismas preguntas al grupo completo y pedir opiniones que se irán anotando igualmente en la pizarra o rota folios.

Una vez que todos los grupos hayan expuesto a través de su portavoz, se leen las respuestas en voz alta y se pide al auditorio si quiere hacer aclaraciones o más preguntas, etc. Esta fase no debe superar los 15 minutos.

Por último, el monitor debe exponer, si es posible a través de una presentación en power-point, que habilidades se trabajan en esa escena y toda la información per-

tinente que pueda ayudar a los padres y madres asistentes al curso a recoger más impresiones y reflexiones sobre la misma. (Este material podrá encontrarlo el monitor en la evaluación de cada una de las escenas descrita más adelante en este folleto).

No recomendamos en ningún caso que en una misma sesión se visualicen todas las escenas porque un abuso en el uso de está metodología de trabajo puede producir saturación en los asistentes. Lo aconsejable es mezclar diversas metodologías para lograr seguir captando el mismo grado de interés del auditorio. Una propuesta metodológica eficaz es, en un curso de 6 horas aproximadamente, visualizar de forma intercalada un máximo de dos escenas con sus dinámicas asociadas y entre cada una de ellas, para trabajar otras habilidades propuestas en el curso, utilizar técnicas de rol-playing o con manualidades asociadas, que conlleven una actitud más dinámica en los participantes. En este sentido algunas de las habilidades que exponemos al final de este folleto son especialmente adecuadas para trabajarlas desde la dramatización o rol-playing.

Con el objetivo de aportar un marco teórico que pueda ayudar a las familias a comprender mejor las habilidades expuestas en el vídeo, al final del folleto exponemos algunos conceptos esenciales sobre diversas habilidades básicas.

Descripción de la dinámica propuesta para cada escena familiar

Como ya indicamos en el apartado anterior todos los grupos deben contestar las mismas seis preguntas sobre las escenas. El motivo de estás preguntas es:

- Con la primera pregunta (¿Qué diferencias habéis visto entre las dos secuencias?) buscamos que definan desde lo genérico que sensaciones les han producido las escenas. Es importante que haya una pregunta general para asegurar que recogemos las primeras impresiones y que no mediamos en la lectura subjetiva del vídeo. Esto deja la puerta abierta para que los padres y madres aporten ideas que no se contemplan previamente en el diseño de la dinámica.

- Con las preguntas 2 y 3 (¿Qué aspectos negativos concretos con respecto a la comunicación encontráis en la primera secuencia? y ¿Qué mejoras concretas con respecto a la comunicación destacaríais en la segunda secuencia?) perseguimos centrar la atención de los padres y madres en aquellos aspectos concretos de la comunicación que no les gustan de la primera escena y que les atraen de la segunda.

- Con la cuarta pregunta (¿Qué habilidades de comunicación creéis que utilizan los padres? ¿Qué consecuencias tiene el uso de esas habilidades para la relación entre el padre/madre y el hijo/a? ¿Como queda la relación entre ellos tras la escena?), estimulamos que ellos definan las habilidades que intuitivamente ellos ya conocen. Este ejercicio nos garantiza que en el visionado han estado atentos y que cuando entremos en el análisis de las escenas su motivación sea muy alta. Al pedirles que definan habilidades estamos trabajando sobre sus conocimientos previos.

- La quinta y sexta pregunta (¿Qué consecuencias tiene el uso de esas habilidades para la relación entre el padre/madre y el hijo/a? ¿Como queda la relación entre ellos tras la escena? y ¿Cómo queda la autoestima del hijo/a en cada escena?) pretenden hacerlos conscientes de las consecuencias de utilizar o no habilidades de comunicación y cómo su uso influye sobre la calidad de la relación y sobre la autoestima del hijo/a.

TÍTULO	ESCENA SOBRE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
OBJETIVOS	• Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación en la familia • Mostrar el efecto que las habilidades y las contra-habilidades tienen en las relaciones familiares • Enseñar habilidades de comunicación concretas
DURACIÓN APROXIMADA	TOTAL: 100 minutos
MATERIALES NECESARIOS	Folios, bolígrafos, pizarra, tiza/rotulador, vídeo de habilidades de comunicación y estilos parentales
DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO	Explicación dinámica y creación de grupos: 10 minutos Visionado escena (en sus dos vertientes): 10 minutos Trabajo de grupos: 20 minutos Exposición de los grupos: 40 minutos Presentación conclusiones y exposición de habilidades: 30 minutos
IDEAS CLAVE	En función de cada escena (ver apartado "cómo trabajar cada escena)
RECOMENDACIONES CONSEJOS	Al trabajar las conclusiones de cada escena es un momento oportuno para trabajar las habilidades básicas más importantes que haya en esa escena (ver último apartado Habilidades de comunicación)

Las escenas y su análisis

Desde está lectura vamos a analizar cada una de las escenas, respondiendo a tres ideas:

- Qué habilidades sociales principales son prioritarias en la escena (las que deben retener los padres y ser explicadas a continuación).
- Qué habilidades y contra-habilidades aparecen en cada escena.
- Qué ha supuesto esa situación para la relación y para la autoestima del hijo/a y del padre/madre.

Situación 1ª
Incumplimiento de una norma familiar. Llegar más tarde que la hora pactada
Una niña llega tarde a la hora de comer si haber avisado previamente

Habilidades principales: Respeto, empatía, escucha activa, mensajes yo, normas previamente acordadas, cumplir las consecuencias sin dañar la relación y poner consecuencias adecuadas.

Escena Negativa
Cierra-relaciones. Habilidades negativas

- No empatiza con su problema. No la deja hablar y no reconoce sus sentimientos.
- Ataca su personalidad no a la conducta.
- No respeta su intimidad. Muestra el enfado deliberadamente con la amiga delante.
- No recoge sus sentimientos, le da igual sus sentimientos ("Cuando su amiga se va ella llora porque ha pasado vergüenza").
- No hay escucha activa. La regaña y la castiga sin escuchar sus argumentos.

Escena Negativa
Consecuencias para la relación y la autoestima

- Perdida de confianza en la relación por parte de la hija. Si estas escenas se repiten ella dejará de confiar en su madre, no la comunicará nada.
- Perdida de credibilidad como adulto de referencia. Su madre dejará de ser una persona a imitar.
- Ella aprende que sus sentimientos no son importantes. Aprende que ella no importa (baja autoestima).
- En la hija puede generar dos tipos de sentimientos, probablemente sumados: sentimiento de culpa (baja autoestima) porque ella no cumple las expectativas

de su madre., y/o sentimiento de venganza porque su madre no ha sido justa en la forma de reprenderla (en ese caso se olvida del motivo del castigo). Aunque sabe que su conducta ha sido inadecuada, ahora para ella es más importante el sentimiento que tiene de rechazo. Por lo tanto no revisará su conducta para cambiarla.

Escena positiva
Abre relaciones. Habilidades positivas

- La madre muestra respeto, al tener en cuenta que está la amiga.
- Escucha activamente: pregunta y deja contestar.
- Le pide argumentos antes de tomar la decisión.
- La mira a los ojos y la actitud del cuerpo es de escucha.
- Se remite a un acuerdo previo sobre las normas.
- No hay etiquetado.
- Es asertiva.
- Utiliza mensajes yo ("Yo me preocupo").
- Es asertiva. Le dice abiertamente su opinión.
- Empatiza con lo duro que es recibir un castigo, habla sobre el sentimiento que debe sentir su hija.
- Pone una consecuencia clara y proporcional a la norma. Norma y consecuencias que estaban ya descritas.
- No ha herido la autoestima de la niña.

Escena positiva
Consecuencias para la relación

- La niña ha aprendido que ha cometido un error pero la relación no ha sido dañada.
- La madre le ha enseñado un método tranquilo para enfrentarse a un conflicto (le ha enseñado un método para cuando tenga que dialogar sobre un conflicto).
- La hija ha aprendido una norma (un acuerdo de convivencia).
- La relación con su amiga se ha respetado.
- Se la ha reprendido una conducta suya, no a su personalidad.
- No hay un sentimiento de culpa hacia su madre que la impida reconocer que la conducta que ha realizado no es correcta.
- Ni tampoco tiene un sentimiento de venganza, que en algunas ocasiones es superior al aprendizaje de la conducta.
- La percepción de la niña sobre su madre como una persona justa, con la que puede contar, no ha sido dañada.
- La relación, si cabe, ha mejorado, pero desde luego no ha empeorado.
- La autoestima de ambos no ha sido perjudicada.

Situación 2ª
Incumplimiento de una norma familiar. Consumo abusivo de drogas legales (alcohol)
Un adolescente llega a casa por la noche en estado ebrio mientras el padre espera su llegada

Habilidades principales: Autocontrol, escoger el momento adecuado, negociación, criticar la conducta del hijo no la personalidad, hacer cumplir las normas sin dañar la relación y escucha activa.

Escena Negativa
Cierra relaciones. Habilidades negativas

- Falta de autocontrol. Se muestra descontrolado y agresivo ("¿si ahora no te abro que pasa?")
- Ataca a la personalidad de su hijo no a su conducta. Habla de forma despectiva.
- El momento elegido para tratar el problema no es adecuado.
- Mensajes tu, acusatorios. ("Tu que te has creído").
- Pone límites irreales y desproporcionados que en realidad no va a hacer cumplir.
- Falta de acuerdo en la pareja sobre normas (falta de coherencia de un mensaje uniforme por parte de los padres)

Escena Negativa
Consecuencias para la relación

- Perdida de comunicación.
- La situación no se ha solucionado.
- Perdida de credibilidad de la figura paterna.
- El hijo aprenderá a mentir.
- No asume ninguna responsabilidad.
- La forma de dar el mensaje destruye la posibilidad de educar, de que llegue el contenido.

Escena positiva
Abre comunicaciones. Habilidades positivas

- Muestra autocontrol. (El padre abre la puerta tranquilamente).
- No ataca personalidad del hijo sino a la conducta.
- Escoge el momento adecuado para hablar de algo importante.
- Respeto. Sabe controlar su lenguaje no verbal (no levanta la voz).
- Coherencia conyugal (están los dos) y han consensuado la norma y la consecuencia.
- Mensaje yo. Están preocupados y expresan como se sienten
- Escucha activa. Dejan que se explique primero, hacen preguntas y expresan su opinión.
- Ponen normas consensuadas con el hijo/a previamente y cumplen las consecuencias.
- Son asertivos.
- Aplican una consecuencia proporcional y relacionada con la norma infringida.
- Hablan de valores que son importantes para esa familia. ("Perdemos confianza en ti")
- Trabajan la responsabilidad del hijo/a. ("Debes asumir tu responsabilidad")

Escena positiva
Consecuencias para la relación

- La relación no se ve deteriorada.
- El hijo ha aprendido que sus padres son firmes en las normas familiares.
- El hijo no se ha sentido minusvalorado por haber bebido.
- Los padres le han enseñado un método para manejar los conflictos que tenga en el futuro con sus amigos.

Situación 3ª
Educación para el consumo. Cómo negociar la compra de un objeto de consumo deseado por un hijo/a
La hija intenta convencer a la madre de la necesidad de tener un móvil personal

Habilidades principales: Escucha activa, empatía, asertividad, disco rayado, le ayuda a su hija a aceptar la frustración (valor básico) y a postergar el deseo (la razón de ser de los límites).

Escena Negativa
Cierra relaciones. Habilidades negativas

- La madre no es asertiva.
- En esa casa el incumplimiento de normas no tiene consecuencias.
- Cede al chantaje emocional de la niña.

Escena negativa
Consecuencias para la relación

- La hija ha aprendido que debe insistir siempre que quiera algo.
- La madre siente que no tiene capacidad para negarle algo a su hija.
- En el futuro la niña podrá convertirse en un déspota con la madre, si las escenas así se repiten con alguna frecuencia.

- La niña no va a saber manejar la frustración en el futuro, lo que conllevará problemas de autoestima y de falta de autocontrol cuando algo no salga como ella quiere.

Escena positiva
Abre comunicaciones. Habilidades positivas

- La madre argumenta sus ideas.
- Asertividad y mensajes yo ("Yo no lo veo necesario").
- Ante la insistencia de la niña utiliza la técnica de disco rayado ("Yo sigo pensando que una niña de 12 años").
- Norma negociada previamente ("este tema ya está hablado") en función de un valor familiar firme.
- Le aporta argumentos a la hija para manejarse contra la presión de grupo.
- La madre es asertiva.
- Educación en valores ("le aclara lo que es la amistad como valor").
- Aprovecha para darle ideas para saber manejar la frustración ("No siempre conseguimos lo que queremos").
- Acoge sus deseos de cara al futuro.

Escena positiva
Consecuencias para la relación

- La hija ha aprendido que existen límites y, por lo tanto, está aprendiendo a manejar la frustración (una habilidad fundamental).
- La relación entre ambas no se ha deteriorado a pesar de que la madre no ha cedido.
- La autoestima de la madre mejora al sentirse perfectamente capacitada de educar.
- La hija ha aprendido un método para saber manejarse en situaciones de presión de grupo.

Situación 4ª
Educación emocional. Cómo saber escuchar y devolver emociones
Una hija llega con un problema del colegio.

Habilidades principales: Empatía, escucha activa y cómo acoger y devolver emociones,

Escena Negativa
Cierra relaciones. Habilidades negativas

- No empatiza.
- No escucha sus sentimientos.

- Su lenguaje no verbal no ayuda a la relación.
- No escoge el espacio adecuado (no quita la televisión).
- No acoge sus preocupaciones (las minimiza).

Escena Negativa
Consecuencias para la relación

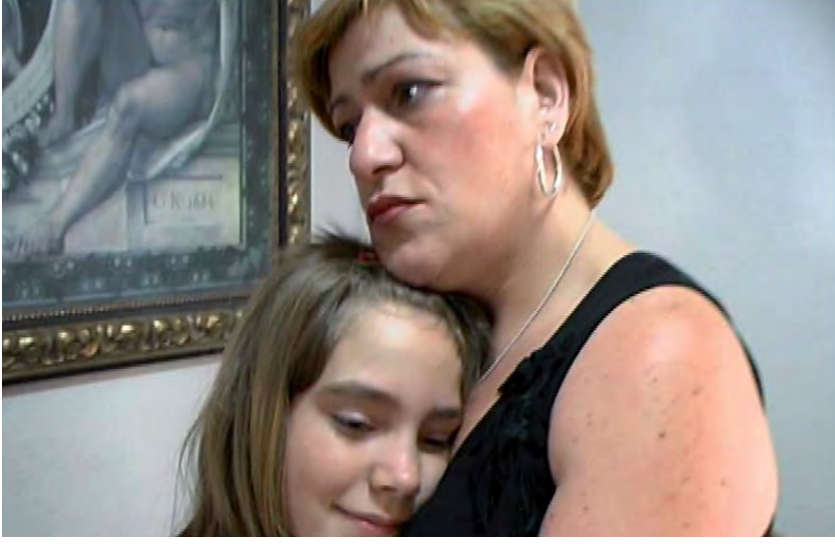
- La hija aprende que sus preocupaciones no son importantes.
- La hija aprende a que debe ocultar sus sentimientos porque no son valorados.
- La hija, en consecuencia, no volverá a contar sus problemas a su padre.
- Cuando llegue, en la edad adolescente, a tener algún problema más importante no lo comunicará.

Escena positiva
Abre comunicaciones. Habilidades positivas

- Escucha activamente.
- Empatiza con su problema.
- Acoge sus sentimientos y se los devuelve (le aporta soluciones consensuadas con ella).
- Prepara el contexto porque da importancia a la conversación (quita la televisión, deja de hacer cosas, mira a sus hija, etc.)
- Se apoya con el lenguaje no verbal (la mira, gira el cuerpo hacia ella...)
- Le ofrece su ayuda sin presionar.
- Le enseña un método (compartir) para encarar los problemas. ("A veces los problemas se solucionan mejor si se comparten")

Escena positiva
Consecuencias para la relación

- La relación entre padre e hija ha mejorado. Muy probablemente cuando tenga otro problema lo hablará con su padre.
- Cuando la hija tenga un problema más grave el padre podrá ayudarla (al ser una persona de referencia para ella).
- La hija ha aprendido una forma eficaz de escuchar los problemas que pondrá en práctica con sus amigos.



Situación 5ª
Educación en valores. Educar en la responsabilidad
Un adolescente quiere negociar con su madre quedarse a dormir en casa de un amigo.

Habilidades principales: Empatía, capacidad de negociación y saber reforzar

Escena Negativa
Cierra relaciones. Habilidades negativas

- No hay ninguna empatía con el problema expuesto por el hijo por parte de la madre ("No le veo la gracia al plan").
- No negocia ni razona.
- No hay escucha activa y acogimiento de sentimientos. ("No me des la lata").
- No hay respeto por el proyecto personal del otro.
- Muestra desconfianza.
- Impone sin negociar ni razonar ("He dicho que no y punto").
- Le transmite que ella es lo único importante.

Escena Negativa
Consecuencias para la relación

- Deterioro de la comunicación.
- No acudirá a su madre a pedir ni contar nada porque ella le ha enseñado que no le importan nada sus problemas.
- Baja Autoestima del hijo.

- Aprender a mentir. Probablemente aumente su oposición.
- El no va a intentar realizar ningún esfuerzo por mejorar en nada porque no gana nada en esa relación y porque su madre le devuelve una imagen negativa de si mismo.

Escena positiva
Abre relaciones. Habilidades positivas

- Actitud abierta al dialogo.
- Empatiza con los deseos de su hijo. Muestra respeto y una actitud abierta.
- Escucha activa. Le deja explicar sus argumentos y le hace preguntas. Acoge sentimientos.
- Le muestra confianza (si confías en él, el dará lo mejor de si).
- Negocian una forma de que los dos se queden a satisfechos (el hijo pueda disfrutar de su noche y la madre pueda sentirse tranquila de que no le pasa nada).
- Coherencia de pareja ("Antes tengo que hablar con tu padre").
- Le explica sus expectativas sobre su conducta (esto le ayuda a saber lo que esperan de él, ya que la existe una norma clara) y le explica las consecuencias en caso de que no cumpla la norma.
- Le explica la responsabilidad que él se ha ganado, así refuerza la conducta adecuada del chico en otras áreas como el estudio. ("Te lo has ganado").

Escena positiva
Consecuencias para la relación

- La relación ha mejorado.
- La autoestima del hijo ha mejorado.
- El sentimiento de auto-eficacia en la madre ha mejorado (y también lógicamente su autoestima).
- La motivación hacia sus responsabilidades ha mejorado.
- El hijo ha aprendido a negociar.
- Se ha sentido escuchado y estará dispuesto a hablar de sus problemas con su madre en el futuro con más facilidad.
- Sabrá aceptar un no cuando sea justo porque ha aprendido que su madre es una persona justa.
- Conoce bien las normas y sus consecuencias y eso le ayuda a esforzarse en cumplirlas mejor.
- El ha reconocido lo que gana siendo responsable.

ANEXO
PRINCIPALES HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de aportar información a los monitores de los cursos sobre habilidades de comunicación, a continuación describimos brevemente las habilidades básicas más utilizadas en el vídeo:

- La escucha activa
- Los mensajes yo
- Elegir el momento adecuado
- El autocontrol
- Poner normas y límites
- Asertividad
- Hábitos positivos y negativos de comunicación más importantes

La escucha activa

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.

Los mensajes yo

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..."

Elegir el Momento adecuado para tratar los temas importantes o conflictivos

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.

El autocontrol

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

Es muy importante detectar las señales personales de alarma que aparecen justo antes de "explotar".

Pueden ser:

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

Claves

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. Puede 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 te-

memos 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.

Poner normas y límites de forma adecuada

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 cumplimento 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.

La asertividad y los estilos comunicativos

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.

Con el estilo asertivo;

- Se expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros.
- Se respeta los derechos propios y los de los demás.

Características del comportamiento no verbal: Postura relajada, ausencia de tensión muscular, movimientos fáciles pausados, cabeza alta y contacto visual, movi-

mientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro, tono de voz firme y espacio interpersonal adecuado.

Características del comportamiento verbal: - Firme y directo: "deseo... opino que... me estoy sintiendo... qué piensas..."

Las técnicas asertivas más importantes son:

- Para ti- para mí
- Disco rayado
- Banco de niebla
- Oposición asertiva
- Otras técnicas: decir no, decir los que piensas, autorrevelaciones, concesiones, alternativas, marcharse, humor...

Los hábitos positivos de comunicación más importantes

- 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 en hechos del pasado.
- Al referirnos a un problema, empezar explicando cómo nos sentimos. Por ejemplo: "Estoy muy preocupado/a 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? ".

Los hábitos negativos de comunicación más importantes

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.