

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Manual para padres y madres



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Manual para padres y madres



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS

Autoría:

Pedro Uruñuela

M^a Luz Sánchez García-Arista

Ilustraciones:

Isidre Monés

Mauricio Maggiorini

Coordinan:

Jesús M^a Sánchez

Nuria Buscató

Pablo Górtazar

Isabel Bellver

Edita:

CEAPA

Puerta del Sol, 4 - 6^o A

28013 MADRID

Primera edición:

Diciembre de 2012

Maquetación:

IO Sistemas de Comunicación

Imprime:

IO Sistemas de Comunicación

Enrique Granados, 24

28523 MADRID

JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA:

Jesús M^a Sánchez Herrero, Jesús Salido Navarro, Nuria Buscató Cancho, Eusebio Dorta González, Juan Manuel Jiménez Lacalle, José Pascual Molinero Casinos, Elena González Fernández, Carmen Aguado Cabellos, Nieves Natalia García Pérez, Juan Antonio Vilches Vázquez, José Luis Lupiañez Salanova, Emilia Ruiz Acitores, Silvia Caravaca Mesalles, Mustafá Mohamed Mustafá, Ascensión Pinto Serrano, Lois Uxio Taboada Arribe, José Luis Pazos Jiménez, Andrés Pascual Garrido Alfonso, Virginia Pelluz Huertas, Petra Angeles Palacios Cuesta, Ana Moya Díaz.

Índice

1. LOS CONFLICTOS EN LA FAMILIA	5
2. LA COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA	21
3. DESARROLLAR COMPETENCIAS EMOCIONALES	39
4. ¿CÓMO ENFRENTARSE A LOS MOMENTOS DIFÍCILES DE LA FAMILIA?	55
5. ¿CÓMO AFRONTAR LOS PROBLEMAS CONYUGALES? MEDIDAS DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN	65



1. LOS CONFLICTOS EN LA FAMILIA

Los conflictos están presentes de forma inevitable en todos los ámbitos de nuestra vida y, por tanto, también en las familias. Puede decirse que, si hay vida, se producirán con toda seguridad conflictos; por el contrario, la ausencia de conflictos señala una vida anodina, de baja calidad, mortecina, agotada, próxima a la desaparición de la persona y del grupo. Si los conflictos se enfocan y gestionan de manera inadecuada, pueden entonces acarrear un gran daño a las personas, haciendo imposible la convivencia entre grupos y sujetos, entre los miembros de la familia. Pero, si se saben enfocar adecuadamente, pueden ser una herramienta muy útil para el desarrollo personal y grupal, para la mejora y solución de las dificultades que conlleva la convivencia. El problema es que casi nunca nos han enseñado cómo abordar de forma positiva los conflictos, se trata de algo que hemos ido aprendiendo desde la práctica, a base de ensayo y error.

**El problema no es la existencia de los conflictos en el seno de la familia.
El problema es la forma que tenemos de abordar los conflictos.**



[6]

1. ¿Qué son los conflictos?

Puedes preguntar a tu pareja, a tus amigos, a tus compañeros de trabajo qué son los conflictos, que los definan con una sola palabra. Seguro que te dirán que son lucha, pelea, dificultades, confrontación, enfrentamiento, combate... y otras palabras parecidas. Algo parecido dice el Diccionario de la Real Academia cuando lo define como "combate, lucha, pelea", "enfrentamiento armado" o "apuro, situación desgraciada y de difícil salida".

Y es que los conflictos tienen muy mala prensa. Se asocian con violencia y guerra, confundiendo el problema con una de sus soluciones. Son experiencias desagradables, que consumen mucha energía personal y sobre los que no hemos recibido apenas formación para saber gestionarlos adecuadamente. Aunque tienen habitualmente una connotación negativa y tratamos de evitarlos, pueden ser una fuente de aprendizaje y de mejora si sabemos entenderlos mejor y los definimos desde otro punto de vista que no sea negativo. Podemos analizar algunas situaciones de conflicto y tratar de ver qué tienen en común:

- El padre y la madre discuten con su hija adolescente la hora de llegada a casa el sábado por la noche, sin conseguir ponerse de acuerdo. "A mis amigas les dejan sus padres llegar mucho más tarde. No entiendo cómo podéis ser tan cerrados", dice la hija.

- El padre encuentra dos cigarrillos en la mochila de su hija y se dirige muy preocupado a su habitación: “¿No habrás empezado a fumar?”. La hija le contesta de malos modos, se enzarzan en una discusión y sale de casa dando un portazo.
- La madre le dice al padre: “Esa no es forma de decirle las cosas a tu hijo”. El padre le contesta: “Pues yo creo que es la mejor manera de que lo entienda, no conviene andar con rodeos como tú haces a veces”.

En todas estas situaciones, frecuentes en las familias, se percibe que hay claras diferencias entre los planteamientos de las distintas personas y grupos, que tanto unos como otros perciben y valoran el comportamiento de la otra parte como un obstáculo que les impide lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades y que las expresiones que utilizan no son neutrales, sino que están cargadas de emociones y sentimientos.

Las personas somos interdependientes, necesitamos el apoyo y los recursos de los demás. Por eso vivimos juntos. Es lógico que en esta situación de interdependencia no siempre salgan las cosas como nos gustaría; no siempre nuestros deseos pueden ser satisfechos, va a haber frustraciones.

Además, las personas somos todas diferentes, tenemos nuestra propia biografía, con formas de percibir, pensar, sentir y actuar diferentes que nos llevan a ver el mundo, la vida y la convivencia familiar de modo diferente. No siempre sabemos expresar adecuadamente estas diferencias, utilizamos experiencias cargadas de emociones y sentimientos, y todo ello agrava la situación.

Todas las personas pertenecemos a distintos grupos que, sin darnos cuenta, nos ponen unas “gafas de ver la realidad”; desde esta óptica vemos lo que sucede y esto se puede traducir en conflictos en la familia originados en la familia de la que procede cada uno de sus miembros, o en el grupo religioso de origen. Ser conscientes de estos factores ayudará a relativizar las cosas y poder buscar una solución a estos enfrentamientos.

A partir de estas consideraciones podemos establecer esta definición de conflicto:

Dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, aspiraciones, necesidades o deseos contrapuestos.



Estas posiciones, valores, intereses... no son sólo diferentes sino que chocan entre sí.
Las emociones y sentimientos juegan un papel importante en el desarrollo del conflicto, dando color a las comunicaciones y conductas de ambas partes.

2. Los elementos de los conflictos

Los conflictos son como un iceberg. En éste, hay una parte visible, la que flota encima del agua, y otra parte invisible, sumergida bajo el agua, que puede llegar a ser hasta ocho veces mayor que la visible, a la que sirve de apoyo y sostén. El peligro no está en la parte visible, sino en la sumergida. Es a ella a la que hay que estar atentos. También los conflictos tienen una parte visible que se apoya en la parte invisible. Para entenderlos es necesario sumergirse y analizar lo que está por debajo de lo visible, ya que ahí radica la posibilidad de comprenderlos adecuadamente y de buscar una salida a los mismos.

2.1. Posiciones, intereses, necesidades



[8]

En un conflicto podemos encontrar tres niveles diferentes, cada uno de ellos situado a mayor nivel de profundidad. Son las posiciones, los intereses y las necesidades. Para entender estos tres niveles vamos a pensar en una situación sencilla: dos alumnas que quieren sentarse en la única mesa que está libre en la primera fila de la clase. Sólo una de ellas podrá hacerlo pero, ¿qué elementos aparecen en este conflicto?

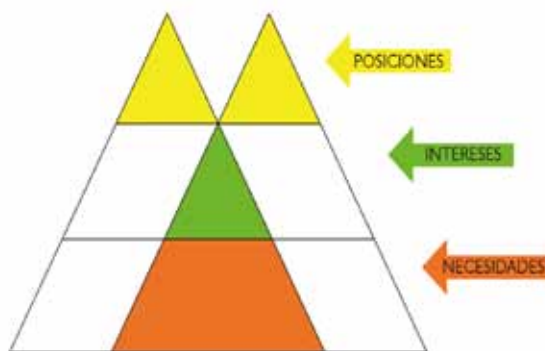
En primer lugar, las **posiciones**, las posturas que adoptan cada una de ellas: sentarse en la primera fila. La posición es aquello que piden y quieren cada una de las partes, y suele ser excluyente e incompatible con la de la otra parte. Por eso, si nos centramos solamente en este elemento, nunca se encontrará solución al mismo.

Por debajo de las posiciones nos encontramos con los **intereses**, las razones que llevan a mantener una determinada posición. Para descubrirlos es necesario plantearse el por qué de las posiciones: ¿por qué quiere cada una de ellas sentarse en primera fila? Una de las alumnas puede querer hacerlo porque tiene un problema de vista y no ve bien la pizarra si se sitúa más atrás. La otra puede hacerlo para estar al lado de su mejor amiga, ya que le cuesta seguir las clases y al lado de ella puede consultar sus apuntes o pedirle que repita algo.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Los intereses pueden satisfacerse de muchas maneras, no son tan excluyentes como las posiciones. Así, se puede juntar a las dos amigas en otra fila, se puede cambiar a otra de las alumnas que esté en primera fila, etc.; los intereses de cada parte suelen tener una zona en común que facilita el acuerdo.

Por debajo de los intereses, a un nivel más profundo del iceberg, se encuentran las **necesidades**, las aspiraciones vitales más importantes que tiene cualquier persona: sobrevivir, tener alimentación y descanso, tener seguridad, ser aceptado en el grupo, ser valorado y apreciado, poder hacer y poder crear cosas nuevas. Las descubrimos preguntándonos el por qué y el para qué de los intereses. En el caso de las alumnas, una de ellas puede necesitar ser acogida y sentirse más apoyada, necesidades de afiliación por las que busca la compañía de su amiga. La otra, necesidades de seguridad que le garanticen poder atender y entender el trabajo de clase para obtener el éxito escolar.



[9]

Trabajar las necesidades resulta más difícil que hacerlo con los intereses y exige una formación y entrenamiento al respecto. Como padres y madres debemos siempre preguntarnos el por qué y el para qué de las posiciones e intereses que aparecen en los conflictos. Sólo de esta forma podremos aprovechar todas las posibilidades de crecimiento y transformación que presentan los conflictos.

2.2. Personas, proceso y problema

Una madre le dice a su hija: *"quítate esa ropa, que pareces un adefesio"*. La hija le responde: *"pues a mí me gusta y, además, es la ropa que llevan todas mis amigas"*.

J. P. Lederach identifica también tres elementos para comprender adecuadamente el conflicto: el problema, las personas y el proceso.

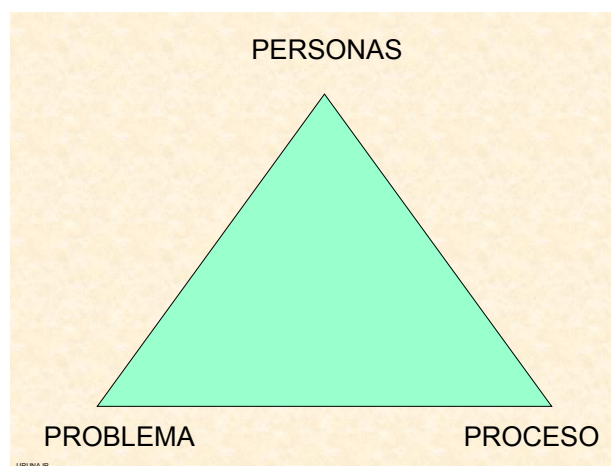
El **problema** hace referencia a las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas y se concreta en las posiciones/intereses/necesidades que se mantienen en el conflicto. Abarca el núcleo, el meollo del conflicto, la estructura del conflicto. En nuestro caso, el problema/núcleo del conflicto radica en los diferentes criterios a la hora de vestir que tienen la madre y la hija, criterios que chocan entre sí.

Las **personas** se refiere a todos aquellos que están involucrados en el conflicto, a sus sentimientos y percepciones, a los elementos psicológicos que están presentes (emociones, autoestima...) y a la forma de conceptualizar los problemas y las personas. En nuestro ejemplo, las personas en conflicto son la madre y la hija ¿Cómo percibe la madre a su hija? ¿Rara, rebelde, cabezota...? Y ¿cómo la valora desde la emoción? Probablemente de manera negativa: no me gusta su ropa, parece un adefesio, me hace enfadar...; a su vez, la hija percibe a la madre como anticuada, fuera de moda, sin gusto estético...

Por último, el **proceso** hace referencia a cómo se desarrolla el conflicto y cómo las partes tratan de resolverlo, cómo se toman las decisiones y cómo se sienten los protagonistas en todo ello. La forma en que se toman las decisiones suele ser uno de los elementos clave para el desencadenamiento del conflicto, lo mismo que el tipo de comunicación empleado en el proceso.



[1 0]



2.4. Pautas de análisis

Unificando las tres aportaciones anteriores, se propone la siguiente "reja de análisis", que pretende tener en cuenta todos los elementos considerados hasta el momento:

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto		
ELEMENTOS	PARTE A	PARTE B
Personas: <ul style="list-style-type: none"> • Implicadas, afectadas • Percepciones del conflicto • Emociones 		
Problema: <ul style="list-style-type: none"> • Núcleo conflicto • Posiciones • Intereses • Necesidades 		
Proceso: <ul style="list-style-type: none"> • Momento del conflicto • Comunicación entre las partes • Decisiones adoptadas y forma de hacerlo 		



3. Actitudes ante los conflictos

La madre entra en la habitación de su hijo y ve la ropa por el suelo, la cama sin hacer, la mesa llena de papeles y de libros, etc. La madre le dice al hijo *“esto es un desastre, no puedo consentir este desorden”*. El hijo le contesta *“Yo no lo veo tan desordenado, yo ya sé dónde tengo las cosas. Además, esta es mi habitación y la tengo como quiero”*.

¿Qué se puede hacer con los conflictos? ¿Cómo pueden ser abordados de una manera constructiva y positiva, de manera que se aprovechen todas sus posibilidades? A lo largo de nuestra vida hemos recibido y asimilado a través de nuestra familia, escuela, amigos y sociedad en general muchas pautas de actuación ante los conflictos, que es preciso identificar y valorar.

Así, es muy frecuente ver que, ante un conflicto, se recurre fácilmente a la *violencia*, sea ésta física, psíquica o social, en forma de agresiones, insultos o vacíos sociales. Cuando vemos que una persona, grupo, organización impiden la consecución de nuestros obje-

tivos, nuestra respuesta más frecuente es el *ataque*, intentar conseguir lo que queremos a través de la fuerza, buscar siempre ganar a costa de la otra parte. Así, nos cerramos en nuestra posición, dejamos de escuchar a la otra parte y, aunque al final nos salgamos con la nuestra, el conflicto sigue ahí y volverá a plantearse en cualquier momento. En el caso planteado obligamos a nuestro hijo a recoger la habitación dejándole sin salir hasta que lo haga o quitándole la paga o recurriendo a la violencia física... Al día siguiente nos encontraremos la habitación igual.

Otras veces la estrategia que se emplea es la *huida, evitar la situación* y, con ella, la pelea y el uso de la fuerza. De alguna manera, tras una mejor o peor evaluación de la situación, se opta por abandonar, bien porque el enemigo al que nos enfrentamos es claramente superior, bien porque por otras razones se considera más conveniente el abandono. Aparentemente hemos evitado el conflicto pero, en realidad, sólo lo hemos pospuesto. Así actúa la madre que, aunque está muy enfadada por el desorden de la habitación del hijo, opta por no decir nada y cuando no está, la recoge y ordena. Aparentemente no ha habido conflicto pero, a corto plazo, surgirá y de una forma mucho más radical.



[1 2]

Hay también otra forma de gestionar el conflicto, diferente del ataque o la evitación. Es la llamada *forma asertiva*, en la que buscamos conseguir nuestro objetivo respetando los derechos de la otra persona; es decir, combinando la eficacia con la justicia. En nuestro caso, planteamos y buscamos hasta conseguirlo que el chico arregle la habitación, pero lo hacemos respetándole, sin violencia, dándole la ocasión de buscar el mejor momento para hacerlo. Es ésta la forma que queremos desarrollar como padres y madres de cara a la gestión de los conflictos habituales que tenemos en nuestra familia, pero, para ello, debemos reflexionar y tener en cuenta distintos planteamientos que refuerzan la respuesta asertiva, la que busca que consigamos los objetivos desde el respeto a la otra persona.

3.1. Tres estrategias básicas para la gestión de conflictos

Un padre habla con su hijo acerca de los amigos con los que sale. No le gustan y quiere que salga con otra gente. *“Te puedes poner como quieras. Son mis amigos y no pienso dejarlos. No es asunto tuyo”.*

Tres son las estrategias que se pueden emplear en la gestión de los conflictos: ganar-perder, perder-perder y ganar-ganar.

En la estrategia de **ganar-perder** se busca un resultado final que tiene como consecuencia que una de las partes salga como ganadora, mientras que la otra parte quede como perdedora. Ambas partes consideran que los objetivos, intereses o necesidades de la otra parte son contrarios a los propios y que es imposible lograr ambos a la vez. Por ello, alguien tiene que ganar y alguien tiene que perder, alguien consigue satisfacer sus necesidades mientras que el otro no lo consigue. Esta estrategia se usa muy frecuentemente en la vida, pero suele tener graves consecuencias, sobre todo para aquellos que resultan perdedores. En el ejemplo antes recogido, el padre ganaría si, imponiendo su criterio sin más, hiciera que el hijo abandonase a sus amigos. Lo mismo sucedería si el hijo siguiera con sus amigos sin atender para nada el criterio del padre, sólo porque sí.

La segunda estrategia posible es la de **perder-perder**. En ella ninguna de las partes consigue sus objetivos o logra la satisfacción de sus necesidades. Ninguna obtiene realmente lo que quiere pero, por absurdo que pueda parecer, las partes se empeñan en su planteamiento y lo mantienen a pesar de las consecuencias que se derivan de él mismo. Como dice un viejo refrán, "yo me quedo tuerto si el otro se queda ciego". También conlleva consecuencias negativas para ambas partes que influirán gravemente en la relación hasta hacerla desaparecer. En nuestro ejemplo, padre e hijo pueden entrar en una estrategia de perder-perder: el padre le prohíbe salir de casa si no cambia de amigos, el hijo se encierra en la habitación, el padre se queda para vigilar que cumpla el castigo, ambos dejan de hablarse...

La tercera estrategia es la de **ganar-ganar**. Con ella ambas partes expresan cuáles son sus necesidades y buscan satisfacerlas de la manera más conveniente para ambas y tratan de lograr las metas que son importantes para las dos partes. Se busca derrotar el problema y no a las personas, a las que se respeta. Para ello, se desarrolla una actitud de apertura hacia los hechos y hacia las distintas alternativas posibles para solucionar el conflicto. Esta estrategia se basa en la cooperación, no en la competición. El ejercicio de esta estrategia se basa en cuatro pasos fundamentales: preguntar por lo que quiere y necesita la otra parte, explorar cómo se pueden encajar las diferencias, imaginar las opciones posibles para atenderlas y desarrollar una actitud de cooperación y no de competición. Es la estrategia más útil para la transformación pacífica de los conflictos. Y ésta es la que pueden plantearse el padre y el hijo recorriendo el itinerario que plantean esos cuatro pasos fundamentales, que luego se tratarán más a fondo.



3.2. Cinco pautas de actuación ante los conflictos

En todo conflicto pueden encontrarse dos elementos básicos que conforman las posibles pautas de actuación ante el mismo: los **objetivos** que busca cada una de las partes y la **relación** que existe entre dichas partes. De la importancia que se le dé a cada uno de estos elementos dependerá que sea necesario utilizar una u otra de las cinco pautas posibles ante el conflicto: competición, acomodación, evitación, compromiso y colaboración. Esto exige un análisis rápido del conflicto, viendo cuál es el objetivo que buscamos y la importancia de la relación con la otra persona.

En concreto pueden ponerse en práctica estas cinco pautas de actuación:

1. **Competición:** tiene lugar cuando para las partes son muy importantes los objetivos y no la relación. Importan las metas, no las relaciones, y no preocupa la situación en la que puede quedar la otra parte. Se trata de conseguir los objetivos como sea y, para ello, se recurrirá al empleo de la fuerza, al uso de la autoridad, a la aplicación literal de las normas y leyes, al uso de los recursos disponibles, a lo que sea con tal de conseguir la meta. Suele estar asociada a la estrategia de ganar-perder.



[1 4]

Hay situaciones familiares en las que esta estrategia es imprescindible: si hay un riesgo para el hijo/a que va a meter los dedos en el enchufe, si hay que tomar una decisión rápida ante una situación peligrosa (un grifo que se ha roto, un fuego que se ha iniciado, etc.), si la decisión sobrepasa la capacidad del niño/a (ir a dormir, si bien cuidamos la forma de decirlo y hacerlo), etc.

2. **Acomodación:** cuando los objetivos son poco importantes para las partes y sí lo es la relación. No importan las metas, importan las relaciones y, por ello, se intentan satisfacer los intereses de la otra parte aún teniendo que renunciar a los propios. Se trata de una conducta que mantiene la armonía y el buen clima de relación. Pero, a medio plazo, la conducta repetida de acomodarse y ceder ante la otra parte puede tener efectos muy negativos, ya que la parte puede llegar a hartarse de renunciar permanentemente a sus pretensiones. Muy próxima a la estrategia de perder-ganar.

Esta estrategia suele ser muy útil a la hora de tratar con nuestros padres u otras personas ya mayores, con las que queremos que se sientan a gusto y no entrar en discusiones tontas que no llevan a nada. A veces, con las precauciones señaladas, puede ser útil con los hijos/as, "mirando a otro lado como no nos hemos dado cuenta".

3. **Evitación:** los objetivos no son importantes para la partes y tampoco lo es la relación. Tampoco se quiere el enfrentamiento. Lo mejor entonces es evitar el conflicto, no entrar en el mismo aunque haya provocaciones, "pasar" del enfrentamiento. El asunto es trivial, hay otras preocupaciones más importantes y no merece la pena dedicar ni las más mínima energía a este tema. Aunque aparentemente es una estrategia en la que ambas partes pierden, a corto plazo ambas salen ganando al evitar un conflicto sin ningún interés. Si bien esta situación no suele darse en la familia, ya que las relaciones importan y mucho, resulta muy útil para actuar en situaciones de fuera que pueden tener influencia en la familia de forma indirecta, como discusiones con otras personas, con vecinos, etc..

Un ejemplo típico en el que aplicar esta pauta de conducta se da en las discusiones de tráfico: ¿Cuál es tu objetivo, demostrar que tienes razón 'castigar' a la otra parte? Y ¿Qué importancia tiene la relación si seguramente no volverás a ver a esa persona en tu vida? Mejor evitar la discusión y pasar del tema, cosa que suele sorprender a la otra parte.

4. **Colaboración:** tanto los objetivos como la relación son muy importantes para las partes y, por ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes. Para ello, y con la participación de ambas partes, se busca una solución integradora en la que ambas partes ganen, en la que se incorpore al consenso los intereses de todos/as, se aúnen distintas perspectivas y se tengan en cuenta las dimensiones emocionales presentes en el conflicto. Esta alternativa se corresponde con la estrategia ganar-ganar. Esta estrategia es la ideal para los conflictos familiares, si bien hay que ser conscientes de que no siempre es posible llevarla a cabo.

En el ejemplo citado al comienzo del apartado anterior, padre e hijo, tras hacer el recorrido señalado, llegan a un acuerdo que satisface a ambas partes y refuerza la relación entre ambos. Es la pauta ideal para la resolución de conflictos.

5. **Compromiso:** para ambas partes siguen siendo muy importantes los objetivos y la relación pero, ante las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando la mayor satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y en cuanto a la relación. Sigue la misma estrategia de ganar-ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal que habrá que mejorar. Muy práctica, probablemente sea la más utilizada a la hora de gestionar los conflictos en la familia.



En el caso del padre y el hijo, ambos pueden llegar a un acuerdo parcial, como traer a sus amigos a casa para que los conozcan los padres, limitar la salida de momento a los días de clase, ir con los amigos solamente a ver los partidos de fútbol, etc.; son soluciones parciales que evitan atascarse en la discusión y permiten seguir buscando alternativas más definitivas al conflicto existente.

Es importante recordar siempre que:

No hay una solución única y constante para abordar los conflictos.

Es clave desarrollar una mentalidad de GANAR-GANAR

Habrá que utilizar una estrategia en función de la importancia que le demos a dos elementos:

Los OBJETIVOS que queremos conseguir y el papel de la RELACIÓN que queremos mantener



[1 6]

4. Un método sencillo para la transformación pacífica de los conflictos: RESOLVER

Tratando de hacer operativas las reflexiones anteriores, se propone un método sencillo, un itinerario que puede facilitar la salida de los conflictos de manera eficaz y justa, cubriendo los objetivos propios y, a la vez, respetando los derechos de todas las partes.

Las seis etapas del itinerario para la gestión de los conflictos

R	Etapa 1	Recapacitar y preparar	Aceptamos que tenemos un conflicto, aclaramos nuestros objetivos, preparamos el terreno, removemos obstáculos ...
E	Etapa 2	Expresar	Decimos cómo lo vemos cada uno, lo definimos y sintetizamos, llegamos a un acuerdo sobre la naturaleza del conflicto
SOL	Etapa 3	Soluciones alternativas	Indagamos y averiguamos con curiosidad qué alternativas tenemos para resolver el conflicto
V	Etapa 4	Valorar las alternativas propuestas	Valoramos las ventajas e inconvenientes de las alternativas
E	Etapa 5	Experimentar	Hacemos un plan de acción para llevar a la práctica las alternativas que nos han parecido viables
R	Etapa 6	Revisar	Evaluamos cómo nos va con las soluciones dadas

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Como acrónimo del método, la palabra **resolver** recoge los distintos pasos que hay que recorrer y que se sintetizan en el siguiente cuadro:

La primera etapa, **Recapacitar y preparar**, es fundamental para abordar adecuadamente la situación conflictiva. Consiste en preparar el terreno, ponernos a nosotros mismos en la disposición adecuada para abordarla y remover aquellos obstáculos que pueden impedir una adecuada salida a esta situación. En concreto:

- Reconocemos que tenemos un conflicto y reconocemos la parte que nos corresponde en el mismo. El conflicto siempre es cosa de dos.
- Le damos la importancia que tiene, sin minimizarla ni exagerarla.
- Nos ponemos en situación de resolverlo, eliminando los obstáculos que pueda haber.
- Manejamos de forma constructiva la ira, sin dejarnos llevar por ella.
- "Subimos al balcón" y contemplamos el conflicto desde fuera, sin dejarnos llevar por emociones como la ira, el enfado...
- Intentamos ponernos en los zapatos del otro, con empatía.
- Adoptamos una estrategia de "ganar-ganar", para conseguir los objetivos respetando los derechos de ambas partes.



[17]

La segunda etapa, **Expresar**, trata de llegar a una definición conjunta del conflicto, algo fundamental para poder avanzar en su transformación. Se trata básicamente de conocer cómo ve la otra parte el conflicto de manera que se sienta escuchado y entendido. Y, a la vez, que la otra parte nos escuche e intente comprender nuestra propia visión del conflicto, de manera que sea posible establecer una definición común y próxima del mismo, aceptada por las dos partes. Los elementos del conflicto señalados en el apartado 2 nos ayudarán en esta tarea de comprensión del conflicto.

Llegar a una definición conjunta del conflicto, aceptada por ambas partes, permitirá poder seguir avanzando y centrarse en las vías de solución del mismo. Para ello es necesario:

- Llevar a cabo un análisis mutuo del conflicto y de sus elementos.
- Ver las consecuencias del mantenimiento del conflicto, frente a lo que se ganaría avanzando hacia una solución satisfactoria para ambas partes.
- Poner especial cuidado en la comunicación entre las partes, utilizando todas las téc-

nicas que favorecen la apertura de la otra parte y evitando las que llevan al cierre en las propias posiciones.

- Practicar la empatía, respetando a la otra parte, comprendiéndola y entendiéndola, como paso previo a la búsqueda conjunta de soluciones.

La tercera etapa es la de **buscar soluciones alternativas**. Si ya se tiene una definición compartida del conflicto, es posible plantearse posibles salidas al mismo. Se trata de plantearse las alternativas que existen, qué es lo que se puede hacer para detener la escalada del conflicto y empezar a buscar soluciones a los problemas planteados.

Para una resolución adecuada del conflicto, cuantas más alternativas se pongan sobre la mesa, mejor. Esto es algo que cuesta mucho a todas las partes, se carece de imaginación para ello. Sin embargo, resulta imprescindible. Suele ser habitual encontrarse con conflictos que permanecen, que no avanzan porque se han centrado en una única solución, renunciando a buscar otras alternativas. Otro de los riesgos que se corren consiste en juzgar prematuramente las ideas que se van proponiendo, desechándolas de inmediato. Sin embargo, el objetivo en esta etapa es obtener el máximo de alternativas, ya llegará después el momento de valorarlas y enjuiciarlas.



[18]

El resto de fases propuestas en el método, **valorar las alternativas y elegir la mejor** (4ª fase), **experimentar y llevarla a la práctica** (5ª fase) y **revisar cómo funciona** (6ª fase) son etapas más conocidas que no necesitan grandes explicaciones. Se pueden evaluar las alternativas teniendo en cuenta sus ventajas e inconvenientes, sus consecuencias, los recursos necesarios, etc., eligiendo la que se considere más adecuada y estableciendo claramente las responsabilidades de cada uno.

“RESOLVER” puede considerarse un método útil para la resolución y transformación de conflictos, especialmente de tipo interpersonal, familiar o de pequeños grupos. Recordando alguno de sus puntos más importantes:

- **Es clave la facilitación y mejora de la comunicación entre las partes y el desarrollo de actitudes positivas para la resolución.**
- **Hay que llegar a un análisis compartido del conflicto y sus elementos: personas, problema y proceso.**
- **Hay que trabajar sobre los problemas concretos que tienen las personas o grupos, para buscar posibles acuerdos.**

- Hay que centrarse en buscar varias alternativas a la situación, evaluarlas y elegir la más conveniente.
- Es necesario evaluar las estrategias empleadas, los resultados que se van obteniendo y la marcha del proceso, introduciendo las correcciones que sean necesarias.





2. LA COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA

La comunicación es un proceso básico para la convivencia. Sin ella, ésta resulta impensable. Establecer relaciones con uno mismo, con los demás y con el entorno se vuelve imposible sin comunicación. Estamos ante algo fundamental, imprescindible no sólo para la convivencia, sino también para la vida humana.

Sin embargo, nos surge de inmediato una pregunta: ¿Sabemos comunicarnos? ¿Nos han enseñado en la escuela o en la familia las pautas, criterios y formas de la buena comunicación? La respuesta es más bien negativa. No hace falta más que mirar alrededor para caer en la cuenta de los problemas que aparecen en la convivencia, problemas muchas veces debidos a un mal planteamiento comunicativo, a la ignorancia de reglas básicas de la comunicación, a la comisión de errores sencillos de evitar.

Si nos atenemos al ámbito familiar, aparecen numerosos problemas de mala comunicación e incluso de ausencia total de la misma. Padres y madres que se quejan de que sus hijos e hijas se cierran en sí mismos y les resulta difícil sacarles ni una palabra. O que cada vez que les hablan, la conversación termina en discusión más o menos abierta y en el enfado de ambas partes que dificulta todavía más la recuperación de dicha comunicación. Sucede lo mismo en la relación con los compañeros de trabajo, con los vecinos de la escalera y otras personas del barrio en que vivimos: malentendidos, frases interpretadas en el sentido contrario al que se le quería dar, insultos, voces en alto... Lo mismo sucede en el plano institucional, en las relaciones con la empresa, con el colegio o instituto y otras instituciones a las que pertenecemos, o en el plano de las relaciones de las distintas instituciones entre sí.

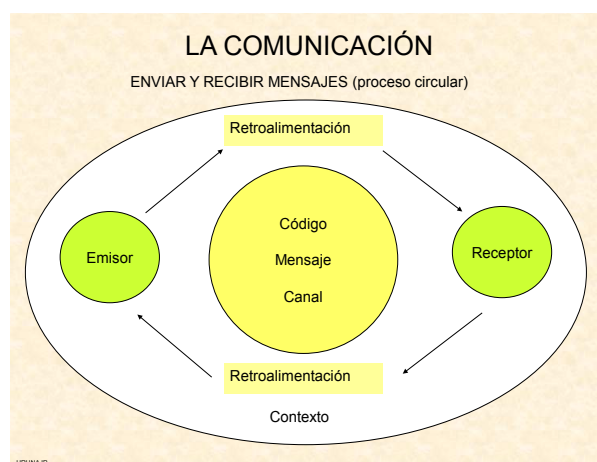
Cuando tenemos problemas de relación la práctica más frecuente suele ser cortar la comunicación y dejar de hablarse, justo cuando la comunicación es más necesaria para restablecer la relación y dar salida al conflicto planteado entre ambas partes. ¡Cuántas veces seguimos hablando *de él o ella*, de lo que ha dicho o hecho y, sin embargo, nos negamos a hablar *con él o con ella* de la forma en que podemos superar nuestras dificultades!

**La formación en la comunicación interpersonal sigue siendo necesaria y prioritaria
Es clave para una buena convivencia familiar**



1. Nos comunicamos personas

Si consultamos los libros y artículos que tratan de la comunicación, probablemente encontraremos en todos ellos una definición que la describe como un proceso en el que un emisor envía un mensaje a un receptor, utilizando para ello un determinado canal que utiliza un código para hacer llegar el mensaje al receptor. Una vez recibido, el receptor se transforma en emisor y lleva a cabo el mismo proceso, contestando con un nuevo mensaje a través de un canal y un código que, a su vez, puede producir un nuevo mensaje del emisor, y así hasta que los protagonistas den por concluido el proceso.



Son muchos los ejemplos que pueden utilizarse para comprender esta definición. Un padre, emisor, puede enviar a su hija, receptora, un mensaje, notificándole su próximo viaje para poder verla o comunicándole el interés y amor por ella, utilizando un canal, la carta escrita, codificando en palabras y texto su mensaje. La receptora le contesta utilizando el mismo canal y código. Si en vez de utilizar la carta usaran el teléfono, el proceso sería el mismo. Sólo cambiaría el canal utilizado y la codificación del mensaje en señales eléctricas, apareciendo nuevos riesgos y oportunidades en la comprensión de los mensajes emitidos, ya que han ganado velocidad, pero pueden haber perdido concreción y significado. Y así podrían ponerse otros muchos ejemplos.

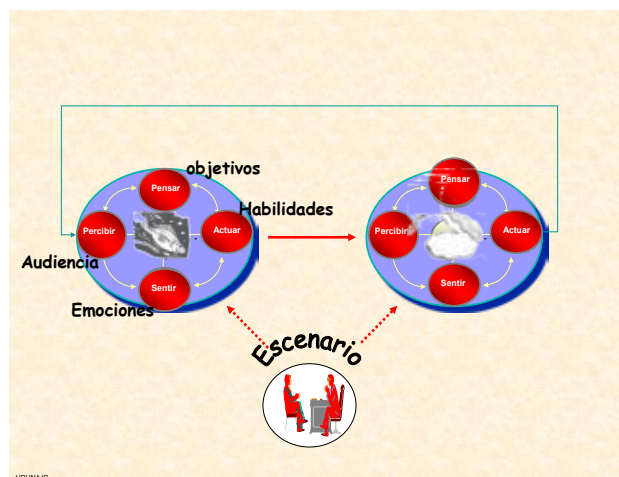
Sin embargo, esta definición de la comunicación incurre en dos omisiones importantes. En primer lugar, muestra el proceso de comunicación como algo mecánico que, aunque pueda tener errores a lo largo del proceso, produce siempre una respuesta y un nuevo mensaje, y así indefinidamente. Dicho con otras palabras, que no tiene en cuenta que la comunicación es entre personas, no entre máquinas, y que en dicho proceso influyen de manera poderosa las emociones, valores, experiencias, pensamientos, etc. que acompañan siempre a las personas.

Además, en segundo lugar, limita la comunicación a la transmisión de mensajes con un contenido de datos y conocimientos, una transmisión de información. Sin embargo, la comunicación es una transacción entre personas que se influyen recíprocamente y que hace que las conductas y biografías de estas personas se vuelvan interdependientes. Sólo así es posible entender las dificultades y problemas que plantea la comunicación y adoptar las medidas oportunas para su mejora.

Por ello, para entender el proceso de comunicación desde la perspectiva de la convivencia es preciso tener en cuenta que el proceso tiene lugar entre personas y que, lejos de funcionar como meras máquinas, las personas participan en el proceso con toda su biografía: su biología, sus percepciones, sus pensamientos, sus sentimientos y su experiencia adquirida a través de sus acciones. Desde la dimensión biológica, no será igual el proceso comunicativo si la persona se encuentra bien, descansada y fuerte, que si se encuentra enferma, no ha podido dormir o está saliendo de una gripe. La percepción selecciona aquellos aspectos de la comunicación que más le interesan, preocupan o conoce. El mensaje despertará en la persona receptora determinados sentimientos y emociones, que supondrán una primera evaluación del mismo. Desde el pensamiento, analizará el contenido del mensaje y reflexionará sobre lo que quiere transmitir, analizándolo desde criterios racionales. Por último, el contenido del mensaje condicionará la acción del receptor que, en función de experiencias previas de acción, decidirá optar por una respuesta y una acción concretas. Es toda la persona, toda la biografía la que se ve involucrada en el proceso de comunicación.



[2 4]



La comunicación es un proceso de comunicación entre personas, entre dos biografías.

El comportamiento de la otra persona va a depender en gran parte de nuestro estilo de comunicación, va a responder o va a actuar en respuesta a cómo nosotros nos comuniquemos con él o ella.

Está en nuestra mano el control y la responsabilidad de los resultados que siguen de nuestra comunicación.

2. La comunicación exige permeabilidad de ambas partes

Muchas veces oímos a las personas quejarse de que la otra parte (hijo o hija, marido o esposa, amigos...) no le escucha, que no le hace caso, que resulta imposible comunicarse con esa persona o personas. Más de una vez hemos podido asistir a sesiones de comunicación en la que un padre o madre, un profesor está hablando con un alumno, manifestándole su opinión sobre una determinada conducta, reprendiéndole por considerarla inadecuada e incluso comunicándole una posible sanción si persiste en dicho comportamiento. Por su parte, el alumno permanece callado, con la vista abajo, contestando apenas con monosílabos y, como suele decirse, "esperando que pase el chaparrón". Termina la comunicación, cada uno vuelve a su sitio y ocupación y las cosas siguen igual que antes. ¿Ha valido este proceso de comunicación para conseguir los objetivos que se planteaban los padres o profesores? Más bien al contrario, ha servido para reforzar a cada uno en su postura, sin llegar a realizar ningún cambio en las conductas de ambas partes.

Y es que el primer paso para una buena comunicación es conseguir que la otra parte se abra y escuche, se vuelva permeable a nuestro mensaje. Si no conseguimos esto, como se suele decir, "estamos hablando con una pared", nuestro mensaje chocará con un muro impermeable, rebotará sin haber tenido ningún efecto. ¿Cómo podemos lograr esta apertura de la otra parte? Vamos a leer la siguiente historia:



[2 5]

La fábula de la ostra y el pez

"Érase una vez una ostra y un pez. La ostra habitaba las aguas tranquilas de un fondo marino y, era tal la belleza, colorido y armonía del movimiento de sus valvas, que llamaba la atención de cuantos animales por allí pasaban. Un día acertó a pasar por el lugar un pez que quedó prendado al instante. Se sintió sumamente atraído por



[2 6]

la ostra y deseó entrar al instante en el corazón de aquel animal misterioso para conocerlo. Pero sus deseos eran tan intensos e irrefrenables, que se acercó de una manera brusca e impulsiva. La ostra se asustó y reaccionó cerrándose bruscamente también. El pez quedó sorprendido, ya que no pretendía hacerle daño alguno. Le rogó que abriera sus valvas, le imploró mil veces e intentó mil maneras de abrirla, pero todas terminaron en fracaso: la ostra más y más intensamente se cerraba. El pez, por más y más intentos que hacía para abrirlas con sus aletas y con su boca, éstas más y más fuertemente se cerraban. Pensó entonces en alejarse, esperar a que la ostra estuviera abierta y, en un descuido de ésta, entrar veloz sin darle tiempo a que se cerrara. Así lo hizo, pero de nuevo la ostra se cerró con brusquedad. La ostra era un animal extremadamente sensible y percibía los más mínimos cambios que en el agua ocurrían, y así, cuando el pez iniciaba el movimiento de acercarse, ella se percataba y al instante cerraba sus valvas. El pez buscó entonces ayuda y consejo en otros peces del lugar que tenían experiencia en abrir ostras. Éstos le ayudaron a comprender que el acercarse de una manera brusca y sin miramientos, aunque sus intenciones fueran buenas, produce tanto miedo en las ostras, que se cierran de manera refleja. Y si, además, trata de imponer su presencia y llega a forzarlas para que se abran, éstas llegan a cerrarse tan intensamente, que no hay nadie que llegue a abrirlas. Las ostras son seres tan sensibles y orgullosos de su intimidad, que no consienten comunicarse con nadie si ellas previamente no lo deciden. Le aconsejaron que no les impusiera su presencia, que se acercara a ellas de una manera suave y observadora, que intentara conocerlas escuchando y observando el movimiento de sus valvas, que tratara de imitar sus movimientos y sus reacciones hasta suscitar en ellas el deseo de comunicarse. Si lograba que las ostras se sintieran libres para decidir por sí mismas si conversar con él o no, habría logrado lo más difícil, y lo más útil también, para que las ostras compartieran sin temor alguno sus bellezas e intimidades. El pez puso en práctica estos consejos y consiguió al final disfrutar de la belleza, la compañía y la complicidad de las ostras.”

En muchas ocasiones se nos olvida que, para que una comunicación sea exitosa, hay que crear las condiciones previas que la hagan posible. Es necesario conseguir que la otra persona se interese por lo que queremos comunicar, abra sus membranas para poder recibir nuestro mensaje y conseguir que le preste atención. Dicho con las palabras de la historia, es necesario “que la ostra se abra”, se vuelva permeable y, de esta forma, pueda tener lu-

gar la comunicación. Muchas veces hemos tenido deseo de conocer a alguien, de conectar con esa persona, de intentar ayudarla con la mejor voluntad. Sin embargo, y como le sucede al pez de la fábula, comprobamos que la otra persona se cierra en sí misma, se atrinchera y, por mucho que lo intentemos, no conseguimos ninguno de nuestros objetivos. Es necesario plantearse, de manera más o menos consciente, un "plan de permeabilidad", sabiendo que el comportamiento de ellos, la atención que me prestan, el caso que me hacen y el trato que me dan no es independiente de mi manera de comunicarme, de la atención que les presto, el caso que les hago, el trato que les doy. En cierta medida soy responsable de sus comportamientos, de sus cambios de conducta en relación conmigo, de su motivación para participar y de las respuestas que dan a mis mensajes. De ahí que un cambio en mi comportamiento pueda determinar un cambio en el suyo.

3. Conductas que impiden o dificultan la comunicación

- Mamá, tengo mucho calor.
- Hace frío, no te quites el jersey.
- ¡Si es que me muero de calor!
- ¡Te he dicho que no te quites el jersey!
- Yo tengo calor, me lo quito
- Esta noche, castigado sin ver la televisión



[2 7]

Hay formas de comunicación que, lejos de conseguir la apertura y la permeabilidad de la otra parte, logran lo contrario, que se cierre en banda y no nos escuche. Debemos revisar nuestros comportamientos comunicativos y plantearnos si sirven para favorecer o entorpecer la comunicación.

Se habla de "doce conductas típicas" que impiden la comunicación y hacen que "la ostra se cierre". Son las siguientes:

- **Mandar, dirigir:** decirle al otro lo que debe hacer, sin contar con su opinión, imponiendo nuestro parecer: "*Quiero que limpies la habitación en este mismo momento. ¡Venga!*"
- **Amenazar:** anunciar sanciones y castigos, conminándole a hacer algo bajo la amenaza del castigo. Se trata de algo muy diferente de hacer ver las consecuencias que puede tener una determinada actuación: "*Vuelve a tocar el aparato de música y te daré un tortazo*".

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

- **Ironizar:** usar el sarcasmo para desaprobar algo, cambiar lo positivo por lo negativo de manera muy refinada, llevarle y hacer presentes las contradicciones: *"O sea, que tienes mañana un control de matemáticas y te has dejado el libro en el colegio? ¡Qué espabilado, eres todo un alarde de inteligencia!"*.
- Si comenzamos el proceso de comunicación practicando alguna de estas conductas, es normal que la otra persona se cierre, deje de escucharnos y, lejos de querer entrar en el proceso de comunicación, lo único que desee sea retirarse y desaparecer.
- Suele hablarse también de seis conductas que suponen un obstáculo serio para establecer una comunicación adecuada. Son las siguientes:
- **Ignorar** todo lo que te digan, no prestar atención, mirar hacia otro lado, bostezar, mirar la hora...
- **Criticar** todas las ideas, señalar los defectos, llevar siempre la contraria, no ver nada bueno en las propuestas o mensajes de la otra parte...
- **Aconsejar**, decirles qué es lo que tienen que hacer, cómo te comportarías tú en su lugar. Mostrar superioridad...
- **Tranquilizar** utilizando siempre el "no": *no te excites, no pasa nada, no te lo tomes así, no te preocupes, no te pongas nerviosa...*
- **Interrumpir:** *perdona... a mí también... deja que te diga... igual que aquella vez que yo... pues a mí...*
- **Faltar al respeto, pero ¿qué idioteces dices?... sólo los ignorantes piensan así... ¡vaya tontería!...**

Es lógico que, a partir de estas conductas iniciales, resulte muy difícil iniciar y lograr una buena comunicación, con evidentes repercusiones negativas en la convivencia y relación entre dichas personas. Es preciso analizarnos a fondo, ver qué conductas "cierraostas" solemos practicar más a menudo y tratar de modificarlas y de dejarlas fuera de nuestras pautas de conducta.

4. Conductas que favorecen y promueven la comunicación

Por el contrario, hay pautas de conducta que favorecen la comunicación, que hacen que la otra persona se abra y participe en el proceso comunicativo. Entre las más importantes, se pueden señalar las siguientes:



- El **lugar** o **momento** elegido: que sea adecuado, correcto, oportuno...
- Que el **estado emocional** sea **facilitador**, es decir, adecuado, posible, permite a la otra persona escuchar y hablar, no está cerrada por otras emociones como la ira...
- **Escuchar activamente**, reflejando lo que el otro dice, parafraseando sus palabras, aclarando, sintetizando, preguntando, reformulando...
- **Empatizar**, poniéndose en el lugar de la otra persona, experimentando sus pensamientos y sentimientos...
- Hacer **preguntas abiertas**, que no impliquen una respuesta simple de sí o no, que aumenten la información y el conocimiento de la otra persona...
- **Pedir su parecer**, su opinión, contar con la otra persona para no imponer ni obligar...
- Utilizar "**mensajes "yo"**", no mensajes "**tú**" que trasladan la responsabilidad o la culpa de los problemas a la otra parte...
- Buscar **acuerdos parciales** ante las críticas, disensos, diferencias de opinión, comentarios...
- **Acomodarse a las necesidades** del interlocutor que muchas veces se expresan de forma indirecta, a través de sus emociones...
- Transmitir **información positiva**, más que negativa, reproches o críticas...
- **Recompensar** todo lo positivo que aporte el interlocutor, dando un feedback adecuado...
- **Utilizar el mismo código** y saber que estamos hablando de lo mismo, bien sea de ideas, bien de sentimientos, bien de deseos...
- Hacer siempre **observaciones específicas**, huyendo de generalidades y vaguedades...



[3 0]

Con la evitación de aquellas conductas que impiden y estorban la comunicación y la puesta en práctica de aquellas otras que la favorecen y potencian, habremos dado un paso importante para lograr establecer las bases de una buena comunicación que habrá que continuar reforzando con nuevos planteamientos.

Una última consideración para finalizar este apartado sobre la comunicación. Muchos padres y madres a lo largo de los cursos y otras sesiones de formación manifiestan su preocupación por el aislamiento creciente que va teniendo lugar respecto de sus hijos a hijas adolescentes, que han cumplido once o doce años y con los que les resulta muy difícil mantener una mínima conversación. En más de una ocasión han utilizado la misma

expresión del ejercicio con el que se abría esta sesión: “se cierra como una ostra”, “no hay manera de que te cuente nada por más que le preguntes”.

Esta situación preocupa lógicamente a muchos padres y madres y, en demasiadas ocasiones, los esfuerzos que llevan a cabo para superarla obtienen el resultado contrario. Lejos de abrirse y compartir sus vivencias, sus intereses y preocupaciones, los chicos y chicas se alejan más, se cierran en sí mismos y, algo que cuesta mucho entender a los padres y madres, se vuelcan en sus amigos y amigas, con los que mantienen una relación muy fuerte y satisfactoria, la que gustaría mantener a los propios padres y madres. ¿Qué hacer ante esta situación?

Lo primero de todo, tranquilizarse y aceptar que es un proceso normal en la evolución y maduración de los jóvenes y adolescentes. Durante muchos años la figura de referencia para los hijos e hijas ha sido su padre y su madre, que para ellos constituían un modelo a seguir e imitar. Al iniciar la adolescencia y tratar de buscar por ellos mismos su autonomía e independencia, comienza un proceso inconsciente de ruptura y alejamiento de los padres que pierden el carácter modélico del que habían disfrutado hasta entonces. Son los amigos y amigas los que, a partir de ese momento, van a sustituirles y, guste o no a los padres la compañía con que se junta su hijo o hija, van a cumplir un papel clave en los próximos años.



De ahí que, en segundo lugar, en este periodo de paso a la adolescencia sea fundamental el papel de la comunicación, pero una comunicación con las características descritas en esta sesión. De manera inconsciente, en demasiadas ocasiones los padres y madres plantean una comunicación que trata de valorar y juzgar lo que está haciendo el chico, manifestándole su acuerdo o desacuerdo o diciéndole, sin más, que debe dejar de comportarse de una determinada manera o abandonar a un amigo o amiga. Nos cuesta mucho a los padres y madres aceptar que, con el inicio de la adolescencia, las preocupaciones, intereses y valores de nuestros hijos e hijas evolucionan y cambian, y que muchas de las cosas que a nosotros nos interesan a ellos dejan de interesarles, que están mucho más preocupados por su apariencia física, las aficiones que comparten con sus amigos, los novios y novias, las tecnologías y videojuegos que por aquello que nos preocupa a nosotros: cómo van en sus estudios, con quién están saliendo, etc. Y, sobre todo, es necesario evitar un tipo de comunicación en la que lo que buscamos es “tener razón” y demostrar que es la otra parte (nuestro hijo o hija) la que está equivocada. Es posible que así sea, pero ¿qué se consigue con ello? ¿Cortar la relación con nuestro hijo o hija porque está equivocado? ¿A dónde nos lleva esta actitud?

De ahí que ahora, más que nunca, sea preciso esforzarse por mantener una buena comunicación y, como primera condición, “mantener la ostra abierta”, poniendo en práctica las técnicas y estrategias que consiguen la permeabilidad y evitando aquellas que lo único que hacen es que “la ostra se cierre”, impidiendo de esa forma todo tipo de comunicación. Resumiendo brevemente, y recordando a la vez, aquellas actitudes que impiden la comunicación, es necesario que en estos momentos, más que nunca, mantengamos una actitud abierta que facilite la comunicación con nuestro hijo o hija. En concreto, y aún sabiendo que no se trata de un recordatorio exhaustivo, es importante recordar cosas que debemos poner en práctica:

- Hacer que los chicos/as puedan expresar lo que piensan y viven sin que en ningún momento se sientan evaluados o juzgados.
- Evitar gritos e imposiciones y tener paciencia. Hay que dar tiempo a que reflexione y experimente, y aprenda a sacar las conclusiones de su conducta.
- No olvidar que su manera de comunicarse va a estar en relación con la forma en que lo hagamos nosotros. Por tanto, dar lo mismo que queremos recibir (sinceridad, claridad, transparencia...)
- Dejarle que tenga autonomía y que se haga responsable de sus decisiones. Es posible que se equivoquen, pero dicho error puede ser una buena ocasión para aprender si no caemos en el error de censurarlo y regañarlo por ello.
- Negociar todo lo que es negociable y llegar a acuerdos con su hijo o hija. Es preferible un acuerdo a una imposición, sobre todo de cara al futuro.
- A modo de resumen de lo analizado hasta este momento, pueden establecerse las siguientes conclusiones:
- En la comunicación hay siempre un proceso de realimentación que tiene una función reguladora, y que puede ser objeto de aprendizaje.
- Si quiero que me escuchen, debo escuchar yo primero; si quiero que consideren mi punto de vista, debo primero considerar el suyo.
- Si no nos gusta la respuesta que nos da el interlocutor, debo revisar lo que he comunicado desde el punto de vista de nuestro oyente, no desde el nuestro.
- Si queremos cambiar el comportamiento de una persona, debemos primero cambiar el nuestro y la manera que tenemos de responder a su comportamiento.



6. La escucha activa

“Abrir la ostra” es un proceso necesario, una condición indispensable para dar comienzo al proceso de comunicación. Pero no es suficiente. Es necesario mantener esa misma actitud a lo largo de todo el proceso. Eso es lo que consigue la escucha activa, una competencia básica del buen comunicador que hay que reforzar y potenciar como elemento clave de una buena comunicación.

En una primera aproximación a la misma, la escucha activa puede definirse como escuchar con atención, comprensión y cuidado. La comunicación no es un proceso exclusivamente racional y, a través de la escucha activa, tenemos en cuenta sus emociones y sentimientos, comprendiendo cómo ven los otros las cosas y qué importancia les dan. Escuchar activamente es empatizar con la otra persona, meternos en su pellejo, hacernos cargo del impacto de un problema, escuchar sus sentimientos.

Una de las necesidades básicas de toda persona es la de sentirse comprendido, aceptado, respetado en su forma de ser. La escucha activa da respuesta a esta necesidad, superando la barrera de separación que puede darse entre las personas. No ser escuchado resulta muy doloroso para la persona, ya que dificulta también que sea comprendida. Por el contrario, escuchar significa asimilar la información y la afirmación del otro, entender cómo está viviendo las situaciones, tomarle en serio, aceptarle. De ahí su importancia. Ser escuchado define claramente la diferencia entre sentirse aceptado y sentirse aislado.

¿Por qué nos cuesta tanto escuchar? ¿Por qué nuestra comunicación se aleja del modelo descrito y, una y otra vez, caemos en los mismos errores de hablar sin escuchar? Son muchas las causas que explican la dificultad para escuchar. Entre ellas, destacamos las siguientes:

- No siempre estamos de humor para escuchar y olvidamos sus ventajas imponiendo nuestra opinión.
- No estamos de acuerdo con lo que dice y rápidamente vamos a rebatirle.
- La otra persona no nos dice las cosas de manera respetuosa y nos negamos a escuchar mientras que no modifique sus formas.
- Nuestros intereses, preocupaciones y deseos, nuestra biografía se interpone y nos deja escuchar.



- Tenemos nociones preconcebidas, que nos llevan a creer que conocemos de sobra los pensamientos e ideas de nuestro interlocutor.
- Nuestra reactividad emocional, nuestras respuestas no racionales que surgen en el intercambio comunicativo y que se basan fundamentalmente en la necesidad de control y de imposición sobre el otro, no en el intercambio entre iguales.

Un planteamiento general para la adquisición y práctica de la escucha activa pasa por el desarrollo de tres elementos, prestar atención, apreciar el punto de vista de la otra persona y afirmar tu comprensión. Pero, ¿cómo concretar estas estrategias en técnicas operativas, fáciles de aplicar y de memorizar? Son cinco las técnicas de la escucha activa: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir. En concreto:

- **Mostrar interés:** su objetivo principal es conseguir que la otra persona hable, después de percibir que estamos realmente interesados en lo que nos transmite.
 - Se demuestra al no tomar partido por lo que nos está diciendo, al utilizar palabras neutrales que no impliquen una valoración.
 - Es fundamental que nuestro lenguaje no verbal, nuestros gestos acompañen a nuestras palabras. Que no contradigan en la práctica nuestra manifestación de interés hacia el otro.
 - Un ejemplo de aplicación: ¿puedes contarme más sobre esto?
- **Clarificar:** su objetivo es aclarar lo dicho, pedir más información, ayudar a ver otros puntos de vista.
 - Se demuestra haciendo preguntas, pidiendo aclaraciones sobre algo que no se ha entendido.
 - Para ello utilizamos preguntas abiertas, que admitan una respuesta más amplia que el simple 'sí o no'.
 - Como ejemplo de aplicación: "Y tú qué hiciste en ese momento?", "¿Desde cuándo tenéis ese conflicto?"...
- **Parafrasear:** su objetivo es demostrar que comprendemos lo que nos ha dicho, validar el significado de lo que nos ha dicho la otra parte.
 - Se demuestra repitiendo las ideas, sentimientos y hechos básicos que nos ha transmitido nuestro interlocutor.



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

- Suele ser la técnica de escucha activa más difícil de asimilar y de poner en práctica. Tendemos a responder sin comprobar que realmente hemos entendido lo que nos ha dicho la otra parte. De ahí el esfuerzo por practicarla y asimilarla en nuestra vida diaria.
- Como ejemplo de aplicación: "Entonces, para ti el problema es que...", "entonces, lo que me estás diciendo es..."
- **Reflejar:** su objetivo principal es mostrar a nuestro interlocutor que se entienden y comprenden sus emociones y sentimientos. Es una "escucha emocional".
 - Así, también se ayuda a la otra persona a que sea más consciente de lo que siente.
 - Se demuestra reflejando y transmitiendo a la otra parte cuáles son los sentimientos que vemos en su mensaje.
 - Como ejemplo de aplicación: "te molesta que continuamente te llamen por ese mote", "te duele que no te crean", "te enfada que se te acuse de ser el que más habla de toda la clase", "te incomoda cuando te insisten tanto en algo que no quieres hacer"...
- **Resumir:** su objetivo principal es revisar el progreso de la comunicación, juntar hechos e ideas importantes y compartirlos con la otra parte.
 - Se demuestra repitiendo los hechos y las ideas principales, pidiendo conformidad a nuestro comunicante.
 - A la vez, se refuerza la idea de que es posible comunicarnos, que vamos haciendo progresos, que vamos compartiendo visiones y hechos.
 - Como ejemplo de aplicación: "o sea, que A pegó a C, y a ti te molesta que te vean como causante de esa agresión"...



Por lo general, no hemos sido educados en la práctica de la escucha activa, de ahí las dificultades que experimentamos en nuestra comunicación con los familiares, compañeros/as de trabajo, vecinos/as y amigos/as, etc.; sin embargo, es algo que podemos superar y mejorar, ejercitándonos habitualmente en estas técnicas, practicándolas habitualmente en nuestra comunicación, identificando los principales errores y dificultades que solemos tener, poniendo empeño en la mejora diaria de nuestra comunicación. No olvidemos que la escucha activa consiste en querer participar en un proceso de comunicación con el deseo e intención de comprender lo mejor posible a los demás.

7. Un modelo para la relación interpersonal: la comunicación no violenta

Marshall B. Rosenberg propone un modelo que él denomina "de comunicación no violenta", muy útil para el refuerzo de la convivencia y de la relación entre las personas, especialmente en las familias. Son varios los obstáculos que impiden la comunicación:

- **Los juicios moralistas:** se critica a otra persona, se le hace culpable de lo sucedido, se le etiqueta, hasta se le puede llegar a insultar. De esta forma, lejos de centrarnos en nuestras necesidades, nos centramos en analizar y clasificar al otro. Esta conducta potencia actitudes de defensa y presenta el conflicto de relación como algo que se debe a la actitud equivocada del otro.
- **Las comparaciones:** fijamos nuestra atención en lo que están haciendo otros, en su forma de ser, en lo que han conseguido y lo comparamos con lo nuestro. Nuevamente nos olvidamos de nuestras necesidades y objetivos. En definitiva, es otra forma de hacer juicios moralistas y es clave para sentirnos desgraciados siempre.
- **La negación de la responsabilidad:** fuerzas impersonales como el destino, los jefes y autoridades, nuestra propia historia, lo que hacen otros, las normas existentes... todos son responsables menos yo. Sin embargo, hay que ver cómo somos responsables de lo que sentimos, pensamos y hacemos, sin que tengamos que atribuir a otros esta responsabilidad.
- **Otras formas:** deseos que se expresan en forma de exigencias ("tiene un pedir que parece que da"), juicios ("merece un castigo por lo que ha hecho o por como se ha comportado"), etc.; en definitiva formas que se basan en no tener conciencia de lo que sentimos y necesitamos.



[3 6]

Partiendo de la identificación de estos obstáculos, el modelo de comunicación no violenta se centra en cosas concretas que observamos (actos, charlas, encuentros, sucesos, etc.) y que afectan a nuestro bienestar, en los sentimientos que tenemos en relación a lo que observamos, en las necesidades-valores-deseos que originan nuestros sentimientos, para terminar en las cosas concretas que queremos pedir a la otra persona para enriquecer nuestra vida.

La madre entra en la habitación de su hijo y ve la ropa por el suelo, la cama sin hacer, la mesa llena de papeles y de libros, etc. La madre le dice al hijo "esto es un desastre, no puedo consentir este desorden". El hijo le contesta "Yo no lo veo tan desordenado,

yo ya sé dónde tengo las cosas. Además, esta es mi habitación y la tengo como quiero". Desglosándolo estos apartados y aplicándolos al ejemplo escogido, abarcaría los siguientes pasos:

1. **Separar la observación de la evaluación:** observar lo que vemos, oímos, tocamos, etc., sin que intervenga ningún tipo de evaluación por nuestra parte. Hacer observaciones es un elemento clave para comunicar claramente cómo nos sentimos. Pero, si evaluamos, la otra persona se centrará en la crítica y opondrá resistencia a lo que digamos. Por eso es necesario separar nuestras observaciones de nuestras evaluaciones, evitando generalizaciones y centrándonos en datos y hechos concretos del aquí y ahora. Sin duda, algo difícil de practicar, que exige nuestro esfuerzo y entrenamiento.
 - a. La madre que le dice al hijo que "la habitación está hecha un desastre, no puedo consentir este desorden" está haciendo un juicio de valor, no una observación. Sus palabras provocan una clara reacción defensiva en su hijo.
 - b. Podría haber dicho: "He entrado en tu habitación y he visto un pantalón y dos camisas en el suelo. La mesa está llena de revistas una encima de la otra. La cama está sin hacer y los zapatos con barro están en mitad de la habitación". Esta madre ha descrito lo que ha visto sin hacer ninguna valoración.

2. **Expresar lo que sentimos:** consiste en identificar y expresar nuestros sentimientos, distinguiendo lo que sentimos de lo que pensamos o creemos. Debemos expresar sentimientos reales, no lo que nos gustaría tener en una situación ideal o sentimientos de las personas que nos rodean. Y hay que tener en cuenta que hay palabras que sirven para expresar ideas y hacer valoraciones o interpretaciones, pero no sirven para expresar sentimientos.
 - a. La madre puede decirle al hijo que "me gustaría encontrar la habitación ordenada, que no fueses tan desordenado, que la casa estuviera siempre recogida". No expresa sentimientos, expresa deseos y expectativas.
 - b. La madre puede decirle: "al ver así la habitación me siento molesta y enfadada". O "me siento decepcionada e impotente". Ambas expresiones describen sentimientos de la madre, no pensamientos o creencias.

3. **Expresar las necesidades, valores y deseos que subyacen a nuestros sentimientos.** Lo que digan o hagan los demás puede ser un estímulo, pero nunca puede ser la causa de nuestros sentimientos. Podemos recibir el mensaje de los otros culpabilizándoles



de nuestra reacción o, por el contrario, aprovechando para identificar qué necesidades propias y ajenas se expresan a través de dichos mensajes. Los sentimientos son expresión de nuestras necesidades y, en vez de contraatacar o defendernos, debemos identificar las necesidades a las que responden para, desde ellas, proporcionar una respuesta comunicativa no violenta.

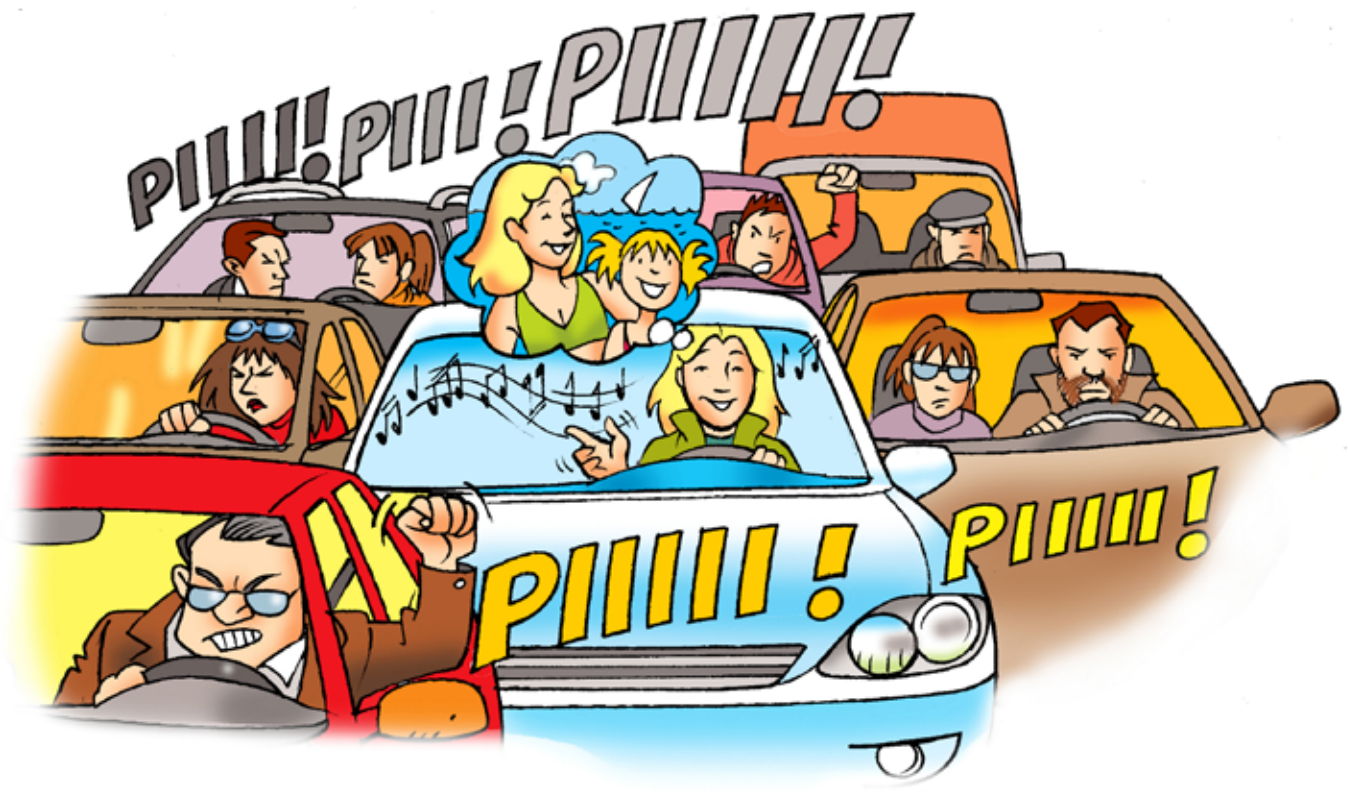
- a. La madre puede decirle al hijo que "siempre estás igual, me sacas de quicio con tu actitud, vas a hacer que enferme, sólo me proporcionas disgustos". Está culpabilizando al hijo haciéndole responsable de sus propios sentimientos.
- b. La madre puede decirle que "me siento molesta y enfadada porque necesito tener orden en la casa y saber que cada cosa está en su sitio", o que "me siento decepcionada e impotente porque para mí es muy importante la limpieza y tener la casa recogida ya que eso me da seguridad". Está expresando las necesidades, valores y deseos que subyacen a sus sentimientos.

4. Lo que queremos pedir a la otra persona. En este último apartado expresamos a la otra persona qué es exactamente lo que queremos, nuestra petición concreta. Es importante que lo expresemos en positivo, no en negativo, qué es lo que quiere y no tanto lo que no se quiere. Se deben evitar las frases vagas y ambiguas y nunca basarse que el otro sabrá qué es lo que yo quiero. Es bueno pedir confirmación de lo que le hemos transmitido para, de esa forma, saber exactamente qué es lo que ha entendido. Y esto no sólo en relación con las personas, sino también con los grupos o con toda la familia en general.

- a. La madre puede decirle que "ya sabes cuál es tu obligación y qué es lo que tiene que hacer" o "a ver si de una vez dejas de ser tan desordenado y tan poco limpio". No está transmitiendo lo que quiere, está dando un consejo o una petición vaga y abstracta.
- b. La madre puede decir, por el contrario que "quiero que tengas recogida la habitación, que la ropa sucia esté en el cubo que tenemos para ello y la mesa limpia con los libros en la estantería. Si quieres, puedo ayudarte a hacerlo ahora o dentro de un rato, si es que lo prefieres así". Su petición es entonces clara y concreta, el hijo sabe qué es lo que tiene que hacer, cuándo y cómo debe hacerlo.

Desarrollar una comunicación no violenta y que, por tanto, contribuya a la creación de buenas relaciones dentro de la familia es un proceso lento y continuo, pero fácil de conseguir si se practica habitualmente. Es útil dividir los pasos y dedicar un tiempo a cada uno de ellos, fijándose cada semana, por ejemplo, en uno de los cuatro apartados de este modelo. Merece la pena por los resultados que se obtienen.





1. ¿Por qué son importantes las emociones?

Has realizado un trabajo difícil en el que has puesto mucho empeño. El director de la empresa te ha felicitado públicamente y estás muy contento por todo ello.

Tu padre es ya mayor y el médico os ha anunciado que habrá que operarle de un tumor que, posiblemente, sea maligno. Estáis muy preocupados y tristes por lo que le pueda pasar.

Vas con la hora justa para llegar a la representación de una ópera para la que, después de muchos intentos, has conseguido entradas. De repente, en la mitad de la autopista, te quedas parado y no hay manera de salir. Vas a llegar tarde.

Te pones furioso y muy enfadado.

Son muchas las emociones que experimentamos a lo largo del día, aunque no seamos conscientes de muchas de ellas. La vida es mucho más rica en emociones de lo que solemos pensar. Las emociones iluminan o ensombrecen nuestras vivencias, les dan un color especial que, de manera inconsciente, transmitimos a los que nos rodean y, de manera especial, a nuestra familia. Si no te ha ido bien en el trabajo, transmites tu desánimo, preocupación, tristeza a tu pareja e hijos e hijas. Lo mismo cuando estás alegre y contento porque has tenido una experiencia positiva con tus amigos o compañeros de trabajo.



[4 0]

Las emociones están presentes en las relaciones influyendo de forma positiva o negativa en las mismas. También están presentes en los conflictos, dándoles una dimensión especial que muchas veces supera la realidad del propio problema que nos afecta. De ahí su importancia y la necesidad de educar nuestras emociones. Pero, ¿por qué son importantes las emociones, por qué es necesario aprender a gestionarlas, educarnos emocionalmente?

Son varias las razones que apoyan su importancia. En concreto:

- Porque nuestra felicidad depende de ellas. Es imposible ser feliz si no hemos alcanzado un nivel mínimo de bienestar emocional.
- Porque aprender a gestionar adecuadamente nuestras emociones contribuye al desarrollo de nuestra personalidad.
- Porque los cambios fisiológicos en nuestro cuerpo que producen las emociones pueden afectar a nuestra salud corporal y psicológica.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

- Porque las emociones son la otra cara de la motivación, son ellas las que “nos mueven” a través del rechazo o atracción por algo.
- Porque las relaciones interpersonales generan un gran número de emociones que es preciso identificar, conocer y gestionar adecuadamente.
- Porque otros fenómenos psicológicos, como la atención, el aprendizaje o la memoria, están muy condicionados por nuestras emociones.
- Porque podemos aprender hábitos saludables de manejo emocional que nos eviten problemas y enfrentamientos innecesarios.
- Porque, aunque queramos evitarlas, no podemos hacerlo. Las emociones siempre están ahí, siempre nos acompañan.
- Porque si no aprendemos a identificarlas, tampoco vamos a saber cómo gestionarlas.
- Porque es necesario comprender que también los pensamientos condicionan nuestra emociones, que nuestra razón es emocional y nuestras emociones son racionales.
- Porque es lo mejor que les podemos dejar a nuestros hijos e hijas: haber aprendido a gestionar adecuadamente las emociones y, por ello, poder ser felices.



Nuestra salud emocional, nuestro estilo emocional tiene influencia en la manera en que pensamos, sentimos y actuamos con nosotros mismos y con quienes nos rodean, en cómo interpretamos lo que nos sucede, en nuestra capacidad de aprendizaje. También tiene influencia en nuestro estilo de comunicación, en la formación y mantenimiento de nuestras relaciones sociales, en la forma en que solucionamos los conflictos. De ahí que el aprendizaje emocional y social de la vida diaria sea uno de los retos más importantes de los próximos años.

Aprender a gestionar nuestras emociones básicas es algo que sólo puede hacerse desde el grupo o con el grupo. La inteligencia, o es social, o no es inteligencia. Necesitamos llevar a cabo un doble aprendizaje:

- **Trabajar nuestras emociones**
- **Trabajar desde las emociones**

2. ¿Qué son las emociones?

Imaginemos que vamos paseando por el campo y, de repente, al lado de un árbol, nos encontramos una serpiente. El corazón se acelera, las pupilas se dilatan, la piel se pone tersa... A continuación, nos damos media vuelta y salimos corriendo...

Pero, a los pocos metros, nos paramos y volvemos a mirar: nos hemos equivocado, no es una culebra, es un palo que, a primera vista, parece una serpiente. Nos reímos de nosotros mismos y continuamos nuestro paseo por el bosque.



[4 2]

Situaciones parecidas vivimos habitualmente en la vida diaria: oímos una bocina e instantáneamente damos un salto apartándonos de la calzada; o, en ocasiones, algunas personas ven venir un perro e inmediatamente se cambian de acera; o podemos oír un ruido muy grande y, e manera inconsciente, salir corriendo... Son muchas las situaciones que podemos analizar parecidas a las descritas. ¿Por qué se produce esta reacción, qué papel juegan las emociones en todo esto?

La historia viene de lejos, de la evolución que han tenido los seres vivos hasta llegar al homo sapiens de nuestros días. Para sobrevivir en un mundo lleno de peligros y amenazas, la evolución ha dotado a los animales y a los humanos de mecanismos de identificación y valoración rápida de estos riesgos, mecanismos que facilitan la adopción de respuestas rápidas de huida y ataque que garantizan la supervivencia. Los humanos compartimos con los animales estos mecanismos propios del cerebro primitivo, que nos sirven para sobrevivir en un mundo como el nuestro.

Sin embargo, con el avance del proceso evolutivo, los humanos hemos desarrollado también la corteza cerebral, nuestro cerebro más racional que se superpone al cerebro emocional y, de alguna forma, lo supervisa y evalúa. La primera reacción de nuestro paseante

al ver la serpiente es salir corriendo, respuesta facilitada por este cerebro emocional. Pero, a continuación, entra en funcionamiento el cerebro racional, más lento pero más eficaz, que nos lleva a reevaluar la situación y a adoptar una postura más eficaz ante lo que es un palo y no una culebra.



Esto nos lleva a una primera aproximación a lo que son las emociones: son sistemas de alerta que se activan ante algún cambio significativo para nosotros; este sistema evalúa y nos informa de nuestra situación en el entorno, generando una sensación de bienestar o aversión, una movilización de energía física y psíquica, una predisposición para la acción que tienen como objetivo dar la mejor respuesta para asegurarnos la supervivencia y el bienestar actuando lo más rápidamente posible.



[4 3]

Analiza las siguientes situaciones, describiendo los elementos emocionales, cognitivos y conductuales que encuentras en ellos:

- Te pones a comer un alimento que está en mal estado
- Estás en medio del campo y comienza una tormenta
- Tu equipo favorito ha perdido el partido y con él las posibilidades de título

El proceso que siguen las emociones es bastante sencillo: en primer lugar, se produce un acontecimiento; a continuación, tiene lugar una valoración del mismo en su triple dimensión neurofisiológica, comportamental y cognitiva; por último, se produce una predisposición a la acción. Son los tres elementos presentes siempre en el proceso emocional, que es preciso conocer, identificar y gestionar.

Hacemos nuestra la definición de Rafael Bisquerra del concepto de emoción:

Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno.

A través de sus emociones, la persona evalúa un evento en relación con un objetivo personal relevante (desde la supervivencia hasta a alcanzar una meta profesional o formar una familia...). La emoción predispone a actuar y se acompaña de reacciones voluntarias e involuntarias. La emoción proporciona la 'toma de conciencia' del rumbo vital en el que nos estamos moviendo: si vamos a lo que necesitamos o deseamos, las emociones serán positivas y agradables, señales positivas de que vamos bien; si nos alejamos de nuestros objetivos, el indicador emocional nos emitirá señales negativas, señalando que hay que buscar otro camino que nos acerque a lo que necesitamos o queremos.

En la Psicología suelen distinguirse tres realidades relacionadas con esta función evaluativa y valorativa: las emociones, que suelen tener una duración breve; los sentimientos, más duraderos, expresan la toma de conciencia de las emociones; los estados emocionales, de carácter permanente y más difíciles de cambiar. Pero, por lo que nos interesa por ahora, lo importante es lo que tienen en común estas tres manifestaciones de una misma función: servir como sistema de alerta de aquello que nos conviene o deja de convenirnos, evaluar los acontecimientos y prepararnos para responder a los mismos.

Las emociones nos mueven y empujan a vivir en interacción con el medio, nos guían y dan luz a nuestros planes y decisiones, facilitan la memoria de los procesos y sucesos y son la base del proceso de razonamiento y de la toma de decisiones. Son la base de los procesos de curiosidad y atención y resulta imposible desarrollar un razonamiento y comportamiento correctos sin un control emocional. Las emociones no son sólo algo que nos acompaña, sino que son una guía fundamental, de ahí que sea necesario saber gestionar bien los procesos emocionales para poder adaptarnos a nuestro entorno. Las emociones son la base imprescindible para un adecuado desarrollo moral.

3. Tipos y funciones de las emociones

Son muchas las propuestas existentes sobre los tipos de emociones y las funciones que cumplen cada una de ellas. A efectos prácticos, vamos a distinguir las emociones primarias y básicas de las emociones secundarias.



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Las emociones básicas están programadas genéticamente, son fruto de largos períodos de evolución. En este grupo se incluyen emociones como alegría, miedo, ira, tristeza, asco y sorpresa. Son emociones presentes en todas las personas, con independencia de su ubicación geográfica o pertenencia étnica, son emociones universales aunque su forma concreta de expresión puede variar de unas culturas a otras.

Las emociones secundarias se derivan de las emociones primarias o básicas, y son fruto del desarrollo cognitivo, la conciencia de la identidad personal y el proceso de socialización y educación. Son emociones secundarias la vergüenza, la culpa, la envidia, el orgullo, el disgusto, la admiración, etc., y pueden cambiar notablemente de unas culturas a otras. Tres ámbitos son claves para su adquisición.

En primer lugar, el ámbito interpersonal, las relaciones interpersonales con las personas más próximas del entorno, que van a marcar la adquisición o rechazo de un tipo de emoción u otro; así, por ejemplo, hay conductas y valoraciones importantes para una persona (padre/madre, familiares, amigos/as...) que le transmiten directamente a través del ejemplo y la comunicación, mientras que otras le son indiferentes y apenas tienen incidencia: ¿ante qué cosas sienten asco o vergüenza las personas más próximas? Sin duda, variará mucho de unas a otras. De ahí la importancia de estas personas en la configuración de la personalidad del niño o niña y de su desarrollo emocional y personal.



[4 5]

En segundo lugar, es importante el influjo del ámbito social al que pertenece esa persona, ya que desarrolla sentimientos aprendidos en los grupos sociales de pertenencia o a los que le gustaría pertenecer. No se desarrollarán los mismos sentimientos en personas que pertenezcan a distintas confesiones religiosas o asociaciones políticas. Por último, es fundamental el ámbito cultural ya que éste marca el sistema de valores, creencias, normas, propaganda, etc., dominantes en la cultura de dicha persona. Las diferencias de comportamiento y de reacciones emocionales de personas pertenecientes a diferentes culturas son un buen ejemplo de esta influencia.

Todas las emociones, sean primarias o secundarias, comparten entre sí tres funciones fundamentales que es preciso conocer:

- Una función adaptativa: preparan a nuestro organismo para la conducta más adecuada a nuestra situación.

- Una función motivacional: activan nuestra conducta dirigiéndonos hacia una meta positiva o evitando algo negativo o desagradable.
- Una función social: informan al grupo del estado emocional de una persona, permitiendo a los demás anticipar su conducta y adaptarse a ella.

Resulta imposible enumerar ahora y analizar a fondo las funciones que desempeñan cada una de las emociones primarias o secundarias. A título de ejemplo, se aporta un cuadro general de las emociones relacionadas con el comportamiento que promueven:

Funciones y aportación de las emociones			
MIEDO	Protección	¡Corra, hay un peligro!	Actuar para evitar consecuencias
IRA	Autodefensa	Luche	Lucha contra errores e injusticias
TRISTEZA	Reintegración	Estoy dolido	Pedir apoyo y ayuda a los demás
ASCO	Rechazo	No haga eso, traerá mal	Mostrar que no podemos aceptar algo
INTERÉS	Curiosidad	¿Qué hay a nuestro alrededor?	Animar a explorar y a aprender
SORPRESA	Exploración	¡Cuidado, preste atención!	Atención a lo inesperado, importante
ACEPTACIÓN	Seguridad	Manténgase en el grupo, seguro	Me gusta, es de los nuestros
ALEGRÍA	Afiliación	Ha salido bien, ha sido un éxito	Reproduzcamos eso



Suele llamar siempre la atención el mayor número de emociones llamadas 'negativas', que claramente superan en número a las 'positivas'. Si se tiene en cuenta que una de las funciones principales de las emociones a lo largo de la evolución ha sido garantizar la supervivencia, es lógico que se hayan desarrollado más aquellas que previenen de peligros y hacen evitar las amenazas y riesgos. La denominación de 'negativas' no hace justicia al importante papel que han jugado y siguen jugando hoy día este tipo de emociones. Todas son importantes y necesarias y ninguna puede menospreciarse.

Todo ello no impide que a día de hoy se haya incrementado notablemente el interés de la Psicología por las emociones 'positivas' (alegría, interés, aceptación, satisfacción, amor...), aquellas que nos hacen sentirnos bien y amplían nuestro repertorio de pensamientos y

acciones. Su influencia en el desarrollo y potenciación de la felicidad es muy clara, ya que contribuyen a hacernos más creativos y resistentes y a estar mejor integrados. De ahí la importancia creciente del trabajo de las mismas.

4. La inteligencia emocional: cómo trabajarla y desarrollarla

Al igual que sucede con otros muchos aspectos, también la capacidad emocional con la que nacemos puede desarrollarse y potenciarse a través de la educación. Es posible y es necesario desarrollar nuestra inteligencia emocional, la capacidad que nos ha dado nuestro propio proceso evolutivo de armonizar lo emocional y lo cognitivo, que nos permite atender, comprender, controlar y expresar adecuadamente nuestras emociones, tanto en nosotros como en los demás, de manera que sirvan para que nuestras relaciones interpersonales sean eficaces y útiles y tengan repercusiones positivas para nosotros, los demás y el entorno.

La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás



[4 7]

Son numerosas las aportaciones de distintos autores (Goleman, Mayer y Salovey, etc.) sobre la forma de desarrollar la competencia emocional. Bisquerra nos propone el siguiente plan de trabajo, al que iremos incorporando otras aportaciones:



Desarrollar la conciencia emocional implica comprender las propias emociones y las de los demás, lo que implica tres procesos diferentes:

- Identificar, reconocer y dar nombre a nuestras emociones.
- Descubrir las causas o necesidades que generan estas emociones y las metas buscadas.
- Utilizar la emoción como información y recurso reorientativo/adaptativo.
- Identificar y dar nombre a las emociones supone el primer paso para el desarrollo de la inteligencia emocional. Supone la habilidad para identificar nuestras propias emociones, para identificarlas también en otras personas, para expresar correctamente nuestros sentimientos y las necesidades asociadas a ellos y la habilidad para discriminar distintas expresiones emocionales. Una persona es competente para identificar las emociones cuando es capaz de hablar de sus sentimientos, puede mostrar cómo se siente, sabe lo que sienten los demás y puede expresarlo adecuadamente.

Son muchas las formas de trabajar este aspecto; entre las más utilizadas, los ejercicios de identificar emociones a través de imágenes como las siguientes:



[4 8]

A la vez, es preciso dar un paso más y descubrir que las emociones son expresión de las necesidades que tienen las personas, necesidades que sirven de criterio de evaluación de los sucesos y acontecimientos y que es preciso identificar y reconocer. Algo que no resulta fácil y que nos lleva a juzgar a la otra persona desde criterios morales y no desde la aceptación de sus necesidades manifestadas a través de sus emociones. Comprender las emociones y sus necesidades subyacentes no significa darles la razón y justificarlas sin más. Supone entenderlas para poder actuar y reorientarlas de forma adecuada.

Un alumno repetidor de Secundaria interrumpe al profesor y le impide dar bien la clase. Cuando le sancionan, se enfada y sale dando un portazo.

Probablemente, esa reacción emocional manifiesta una necesidad más profunda, la de tener éxito y reafirmarse a sí mismo como persona. Sólo desde esta consideración es posible actuar, respondiendo a la necesidad que siente dicho alumno.

¿Puedes analizar alguna otra situación que hayas vivido en casa, con tus hijos o hijas o tu pareja, identificando las emociones y las necesidades subyacentes a las mismas?

Por último, aprender a utilizar las emociones como afirmación y recurso reorientativo. No podemos olvidar que las emociones facilitan el pensamiento al dirigir la atención a la información importante. Los diferentes estados emocionales favorecen o entorpecen el acercamiento a la solución de los problemas. No vemos las cosas de la misma forma si estamos alegres y optimistas que si estamos cansados y deprimidos. Aceptar e identificar cuál es nuestro estado de ánimo y cómo éste puede influir en mis pensamientos, percepciones y acciones resulta fundamental para la inteligencia emocional.

Dos elementos van a determinar básicamente nuestro estado de ánimo: la energía, que va desde un nivel bajo a otro nivel alto; y el humor, que hace el recorrido de experiencias desagradables a experiencias agradables. La combinación de ambas puede dar origen a distintas situaciones, señaladas en el cuadro inferior, que van a resultar claves para el planteamiento de la regulación emocional:



Todo ello nos lleva a la toma de conciencia emocional, que nos permite identificar las propias emociones, las necesidades que subyacen a las mismas, las emociones que manifiestan las otras personas, etc., algo fundamental para el siguiente paso, la regulación emocional.

Nos dice Aristóteles en su “Ética a Nicómaco” que “cualquiera puede enfadarse, eso es muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso ciertamente no resulta sencillo”. No hay mejor manera de definir la regulación emocional que la que plantea este filósofo. Hay formas adecuadas e inadecuadas de expresar las emociones, la función de la regulación emocional es ayudar a superar la expresión inadecuada y sustituirla por la expresión adecuada. Al igual que hemos visto con la ira y el enfado, también el miedo puede expresarse adecuadamente en forma de huida-escape o búsqueda de protección (forma impulsiva) o de enfrentarse a la situación y diseñar un plan de acción (forma elaborada); pero también puede expresarse en forma de ataque-inmovilidad o stress, formas inadecuadas, o de timidez-inhibición-pasividad o angustia.

Regular las emociones no significa reprimir lo que pensamos, sentimos o hacemos. Por el contrario, se trata de aprender a discernir cuándo debemos introducir pausas y distancia con nuestro pensamiento entre nuestros sentimientos y nuestra respuesta conductual, de evitar el riesgo de acostumbrarse a reaccionar de forma impulsiva y sistemática en el momento en el que la emoción aparece. Para ello, es fundamental tomar conciencia de la relación existente entre pensamiento, sentimiento y conducta y, con ello, disponer de habilidades de afrontamiento y de control de la impulsividad y de tolerancia a la frustración.



[5 0]

El comportamiento impulsivo se caracteriza porque después de la emoción, y sin nada que se interponga entre ambos, se produce la conducta. Así, por ejemplo, cuando llega el hermano y me cambia sin más el canal de TV que estoy viendo, me enfado y dejo llevar por la ira y le doy un tortazo; después, revisando con el pensamiento lo que ha pasado, puede que considere que no ha sido la actuación más adecuada y que no debería haberla hecho. La regulación emocional introduce un nuevo elemento, el pensamiento, que retrasa la respuesta automática a la que me puede impulsar la emoción, haciendo posible una respuesta más adecuada al acontecimiento que estamos viviendo. La regulación emocional trata de sustituir el esquema emoción-acción-pensamiento por el nuevo esquema emoción-pensamiento-acción.



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

La regulación de las emociones, por tanto, consiste en la habilidad para manejar nuestras reacciones emocionales ante situaciones intensas, de manera que no nos dejemos llevar por una determinada emoción (en nuestro ejemplo, la ira o enfado), sino que seamos capaces de disponer de estrategias para no dejarse llevar por la ansiedad. La utilización del pensamiento, aprovechar la nueva posibilidad que nos ha dado la evolución en comparación con otros animales, resulta clave para esta función.

Decían Epicteto que “no son los acontecimientos, sino la interpretación que hacemos de los acontecimientos lo que nos causa la infelicidad”. Efectivamente, un mismo suceso es vivido de forma muy diferente por distintas personas, de forma que lo que para una es inaceptable para otra es intrascendente. Pensemos en las discusiones e incidentes de tráfico y analicemos cuál es la reacción ante los mismos. Sin olvidar que esta actitud no puede llevar a justificar situaciones injustificables, está claro que es desde el pensamiento desde donde podemos controlar nuestros automatismos y respuestas inadecuadas a los problemas.

Comportamiento impulsivo
1. Señala al menos tres ejemplos de comportamiento impulsivo, forma de actuar repentina e irreflexiva, que no tiene en cuenta las consecuencias de dicho comportamiento.
2. ¿A qué se debe que ciertas personas adopten en determinados momentos estos comportamientos impulsivos?
3. ¿Qué consecuencias han tenido dichos comportamientos impulsivos?, ¿Qué otras consecuencias pueden tener?
4. ¿Qué tipo de pensamientos estaban detrás de dichos comportamientos impulsivos?
5. ¿Qué otros pensamientos pueden ser útiles para detener esos comportamientos impulsivos?



Desarrolladas la conciencia y la regulación emocional, es preciso trabajar la autonomía emocional, la capacidad de sentir, pensar y tomar decisiones por sí mismo, incluyendo la capacidad de asumir las consecuencias que se derivan de los propios actos. Esto significa que se es responsable y que, por tanto, esta persona autónoma emocionalmente se ha constituido en su propia “autoridad de referencia”. La autonomía emocional es, por tanto, un estado afectivo caracterizado por gestionar las propias emociones y sentirse seguro de sus propias elecciones y objetivos.

Esta autonomía emocional supone haberse desligado de los padres y madres y compañeros, y se logra cuando el adolescente se siente confiado al definir sus objetivos inde-

pendientemente de los deseos de sus padres y compañeros. Tiene un significado afectivo y relacional y posibilita establecer vínculos afectivos saludables con otras personas, manteniendo la libertad y responsabilidad propias de la autonomía que caracterizan el comportamiento propio de una persona madura y adulta. Posteriormente, en el capítulo cuarto se aborda detenidamente este proceso y a él nos remitimos.

El desarrollo de la inteligencia interpersonal culmina con el trabajo de las habilidades sociales, claves para establecer una buena relación con otras personas. Implica el trabajo de habilidades de comunicación, de la confianza y empatía, la asertividad (actuar con eficacia y con justicia), habilidades de negociación para poder llegar a acuerdos, para mostrar solidaridad y para poder-saber y querer participar en las actividades de la comunidad. Incluye también las habilidades para la solución de conflictos. Son muchos los autores que las denominan competencias socioemocionales, dado el componente emocional presente en las mismas. Constituyen la base de la competencia social, la capacidad de la persona para comprender, manejar y expresar los aspectos sociales de la vida de manera que le sea posible alcanzar el éxito en tareas como aprender, establecer relaciones sociales y adaptarse a las demandas complejas del crecimiento y el desarrollo.



[5 2]

Se trata, en definitiva, de competencias para la vida y el bienestar, que promueven la construcción de bienestar personal y social.

5. La educación emocional en la familia

La implicación de la familia es clave para la educación emocional de los hijos e hijas. Sin embargo, como señala el refrán, nadie da lo que no tiene, de ahí que resulte imprescindible la formación previa de los padres y madres y demás miembros de la familia si quieren desarrollar las competencias emocionales en sus hijos e hijas. No hay que olvidar que los niños y jóvenes aprenden más por lo que ven hacer que por lo que se les dice que tienen que hacer. Por eso resulta importante que las personas adultas desarrollen competencias emocionales que, a su vez, sean motor de desarrollo de las competencias emocionales en los más jóvenes.

La educación de las competencias emocionales supone beneficio para todos los miembros de la familia. Contribuye al bienestar general, a la mejora de las relaciones interpersonales, a la felicidad de todos sus componentes. Se trata, en definitiva, de poner a disposición de toda la familia, y especialmente de los padres y madres, todos los recursos

necesarios para adquirir y poner en práctica estas competencias emocionales, de manera que puedan llegar a todos los componentes de la misma. Enseñar desde niños el control de la ira o del stress, trabajar el desarrollo de las emociones positivas, como la alegría, resulta tan importante como la adquisición de conocimientos básicos para la vida posterior, siendo ambos perfectamente compatibles.

No podemos olvidar que nuestra salud emocional como padres y madres influencia la manera en que pensamos actuamos y sentimos en relación con nosotros mismos y a los que nos rodean. Lamentablemente, lo relativo al desarrollo de la inteligencia emocional lo hemos aprendido por ensayo y error, a base de equivocaciones y de intentos exitosos, sin que nadie nos haya ayudado en este proceso educativo. Es responsabilidad nuestra, como padres y madres, evitar este camino a los hijos e hijas, proporcionándoles las oportunidades convenientes para ello. Los hijos e hijas aprenden a asociar determinadas emociones a determinados estímulos por imitación, viendo cómo lo hacen sus padres. No es difícil encontrar niños con temor a las tormentas y, al averiguar su origen, encontramos siempre una conducta similar en sus familiares.

Fátima Parra ha recogido diversas estrategias para trabajar la educación emocional desde la familia, publicación realizada en CEAPA. Destaca, entre otras, las siguientes:



[5 3]

- Cariño explícito: nunca resulta excesivo; por el contrario, se nos olvida comunicarlos y Enseñar optimismo resaltando los aspectos positivos de toda situación, incluidas aquellas en las que nos hemos equivocado y cometido errores.

La tarea de desarrollo de la inteligencia emocional es larga y costosa. Los padres y madres son imprescindibles en esta tarea. Hay que pensar todo lo que está en juego con una buena educación emocional. Merece la pena.



4. ¿CÓMO ENFRENTARSE A LOS MOMENTOS DIFÍCILES DE LA FAMILIA?

Como ya hemos visto, los conflictos son consustanciales a las relaciones humanas; algo natural, por tanto. Dos personas interaccionan, cada una desde sus creencias, actitudes e intereses y es fácil comprender que se produzcan tensiones. Es en la respuesta que damos a esas tensiones, con un resultado positivo o negativo, donde determinamos el futuro feliz o infeliz de nuestras relaciones. Por tanto, aprender a enfrentarnos de forma constructiva y no destructiva a los conflictos que de forma natural aparezcan en las interacciones con los otros, determinará en buena parte nuestro bienestar -¡y el de los demás!-mucho más si se trata de relaciones familiares.

La base para gestionar de forma inteligente nuestros conflictos es su comprensión. Conocer la influencia de las emociones que se asocian a los mismos y de nuestro estilo comunicativo y relacional, puede servirnos de herramienta de mejora. Comprender que, ante las tensiones, tengo la responsabilidad de encontrar la respuesta adecuada en lugar de enfocar sólo en el otro, implica un cambio significativo, un paso inteligente para dar con las claves si quiero mejorar mis relaciones con los demás.



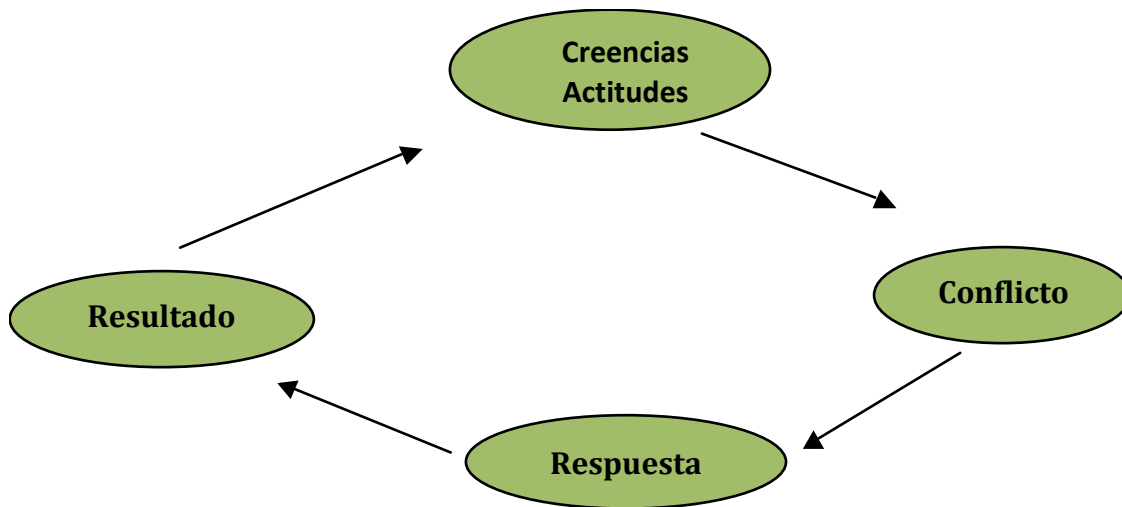
[5 6]

Si nos situamos en el ámbito familiar donde los vínculos afectivos son fuertes, la historia relacional intensa y la interacción significativa desde los diferentes roles, podemos deducir fácilmente la importancia de aprender a dar las respuestas constructivas que nos lleven a un resultado positivo en nuestras relaciones.

Para aprender, nada mejor que acceder a las fuentes adecuadas de conocimiento y tomarnos a nosotros mismos como el mejor “campo de experimentación” para aplicarlos.

¿Cómo se produce el conflicto?

Conocer el ciclo del conflicto es una de las claves para poder gestionarlo constructivamente. El conflicto pasa por una serie de fases que pueden perpetuarlo o resolverlo. La clave está en nuestra respuesta que, interaccionando con la del otro, tendrá un resultado positivo ó negativo.



En este esquema, podemos ver reflejada la importancia de nuestras creencias y actitudes que impulsarán nuestro comportamiento a la hora de responder ante los conflictos que aparezcan en nuestras interacciones con los demás. De manera responsable, podemos comenzar a ensayar formas de respuesta que nos vayan acercando a mejores resultados, que modifiquen a su vez nuestras creencias y actitudes erróneas y que nos permitan mejorar nuestro estilo relacional y comunicativo, construyendo relaciones de más calidad y más duraderas.

Si yo creo que no debo fiarme de los demás porque se aprovecharán de mí, tendré respuestas de desconfianza ante un conflicto con mi compañero que tendrán como resultado el que me alejaré de él o tendré un comportamiento huraño que provocará su alejamiento, perdiendo la oportunidad de una buena relación.



1. Momentos difíciles en el ámbito familiar

Existen momentos en la convivencia familiar especialmente proclives para surjan tensiones en mayor número y en formatos que, por lo novedoso, sorprenden y desconciertan. Veamos algunos de ellos: la adolescencia, el "nido vacío" y la separación de la pareja.

La adolescencia

Es en esta etapa de la vida cuando alcanzamos mayores cuotas de autonomía y cuando construimos la propia identidad. Para ello, hemos de separarnos de la mano y del criterio de nuestros padres, a fin de poder definir nuestro "yo", nuestra personalidad.

La naturaleza nos ha dotado de mecanismos que provocan cambios a nivel físico y mental para que podamos afrontar esa revolución, ese proceso a modo de puente entre el ser niño y ser adulto. En nuestro cerebro, en el hipotálamo se “da la salida”, y las hormonas realizan su trabajo. Además del “estirón”, el vello, las horas ante el espejo ensayando cambios, las críticas a todo lo establecido y lo que implique autoridad, las confidencias, secretos y rituales compartidos con los amigos, el descubrimiento de una realidad que antes no veíamos y ahora nos despierta infinitos interrogantes... ¡comienzan las “batallas”! Ellos y ellas, los adolescentes, lo viven así, y conviene que recordemos cómo lo vivimos nosotros sin pretender que repitan lo mismo y sin errores en una sociedad que cambia vertiginosamente.

-María, ¿hasta cuándo vas a estar con el agua de la ducha dada? ¡Luego dices que eres ecologista...! Primero no querías ducharte y ahora no sales! ¡Qué niña!

-¡Que me dejes! Que tú si no controlas...

Esta conversación, con mal tono, gritos y exabruptos es verosímil en cualquier hogar donde haya adolescentes.



[5 8]

¿Qué hacer ante los pulsos y las provocaciones?

Recordemos el ciclo del conflicto. Ante la tensión, mi respuesta –como padre o madre– puede provocar la escalada (inundándonos de emociones negativas) y estallando la crisis –el problema-. Pero también puedo guardar la calma, gestionando mis emociones, y esperando a que mi hija salga por fin del baño para hablar con ella sobre el tema. Las dos repuestas tendrán un resultado diferente. Debo entrenar la que me lleva a un mejor resultado. No olvidemos nunca nuestro rol de padres que tienen la función de educar. Debemos dar una respuesta que sea educativa. Gritar, perseguir, controlar, recoger el pulso... son intervenciones que no educan y contaminan el ambiente relacional de la familia. Dialogar, marcar límites razonando, argumentando, escuchar desde el respeto para comprender sus puntos de vista, negociar provocando compromisos... son intervenciones que educan, servirán de modelo positivo en el futuro y les ayudará a sentir la seguridad que necesitan en el entorno familiar.

La comunicación con los adolescentes es un tema fundamental tanto desde la prevención como el afrontamiento de los conflictos. Nuestro estilo comunicativo (agresivo o aserti-

vo) será una parte importante de la respuesta que provocará la escalada del conflicto o lo encaminará hacia resultados más positivos.

¿Cómo puedo mejorar la comunicación con mi hijo o hija adolescente?

- ✓ Hablando con él o ella para comunicarte, no para criticar, resaltar lo que hace mal, juzgarle, compararle.
- ✓ Preguntarle por sus cosas, mostrando interés auténtico, respetando su intimidad, sin "investigarle". Los adolescentes necesitan tener "espacio propio" para llegar a sentirse ellos mismos.
- ✓ Valorar con palabras las cosas que hace bien, sus logros.
- ✓ Interesarte por lo que percibes importante para él o ella, aunque no coincida con lo que a ti te lo parece.
- ✓ Provocar debates razonados sobre temas de opinión.
- ✓ Hacerle llegar tus sentimientos más que tus críticas reiterativas.

¿Me necesita mi hijo o hija adolescente?



[5 9]

La figura de apego bien establecida (generalmente, la madre, aunque cada vez más compartida también con el padre), implica un lazo afectivo especialmente fuerte que genera seguridad, ayuda en la construcción de la identidad y previene de actitudes violentas y consumo de drogas en la adolescencia. Los lazos afectivos, contruidos con los ladrillos del amor y la comunicación, amplían y refuerzan el sentimiento de seguridad, la autoestima, la confianza en los otros y el desarrollo de los mecanismos de "dar-recibir". Todo esto influirá en nuestro estilo relacional y, por tanto, en nuestro propio estilo de respuesta.

Vista la importancia que tienen, es fácil deducir que no deben desaparecer durante la adolescencia; si bien, pueden, y deben, cambiar el modo de expresarse. De la habilidad de los padres para reconducir la forma de estar cerca y expresar cariño y apoyo respetando la adquisición de autonomía, el deseo de intimidad y la importancia de las relaciones con sus iguales de sus hijos e hijas adolescentes, dependerá que los vínculos afectivos permanezcan y les den la seguridad que necesitan para afrontar los cambios significativos de esta etapa crucial.

En definitiva, mi hijo o hija me necesita también durante su adolescencia aunque sus actitudes parezcan manifestar lo contrario. Nuestra respuesta ha de ser:

- Facilitarle la adquisición de autonomía, pero desde la responsabilidad.
- Tratarle como persona que es capaz de razonar (eligiendo el momento adecuado) y negociar llegando al compromiso.
- Manifestarle amor, respetando su intimidad.
- Conocer a sus amigos.
- Interesarse por sus aficiones.
- Expresar tus criterios y normas con argumentos, no con imposiciones.
- Ser coherente y no arbitrario.
- Binomio eficaz: amor-firmeza.

2. Nido vacío



[6 0]

Por regla general, la etapa de crianza de los hijos e hijas es intensa y la dedicación a ellos ocupa un espacio tan amplio en la vida de los padres que, cuando comienzan a “irse”, hay una percepción de la rapidez con la que se han hecho mayores cargada de sorpresa y casi de incredulidad. Tantos años cuidando su alimentación, su baño, su salud, su educación, sus juegos, sus amigos... que parece que ver la habitación vacía, no esperar su llegada, no... Efectivamente, “nido vacío” es la expresión más acertada para esa mezcla de sentimientos de incredulidad, nostalgia y tristeza que deja en los padres, principalmente en la madre, la marcha de los hijos e hijas de lo que antes fuera el hogar del grupo familiar. Actualmente, la adolescencia se ha prolongado tanto por el comienzo –más precoz- como por el final, que se alarga más que en décadas anteriores. Esto va unido al aplazamiento de la salida del hogar de los hijos e hijas, de la llegada del “síndrome del nido vacío”. Incluso, en muchos casos, los periodos de ausencia se completan con periodos de vuelta a la casa paterna, determinados por la inestabilidad laboral y/o por la inestabilidad creciente de los vínculos de pareja: el “síndrome de la puerta giratoria”.

El cambio de roles, responsabilidades, miembros familiares, etc. implican en la actualidad nuevos retos de adaptación y reajustes que conviene afrontar con una visión positiva que nos impulse a dar la respuesta adecuada. Sólo de esta manera, convirtiendo los conflictos en oportunidades, lo conseguiremos.

¿Cómo afrontar la etapa del “nido vacío” constructivamente?

Realmente la etapa del “nido vacío” puede constituir una oportunidad para realizar aquellas actividades y desarrollar aquellas aficiones que durante la etapa de crianza se dejaron de lado por falta de tiempo. Es cierto que este enfoque positivo se consigue de forma más natural cuando se ha entrenado en él en otros aspectos y etapas de la vida. Pero, sea cual sea el estilo personal para afrontar dificultades, se puede mejorar con el entrenamiento adecuado.

Podemos dividir este entrenamiento en pasos:

- No huir del “duelo”, sino afrontarlo y superarlo. Ya no somos padres de hijos e hijas en crianza, sino de hijos e hijas independientes, pero seguimos siendo sus padres. Ellos tienen otros intereses y necesidades. Tienen *su propio proyecto de vida* ¡y nosotros, el nuestro!
- Podemos tener más tiempo para nosotros. ¿En qué y cómo queremos emplearlo? Es un momento idóneo para recuperar o iniciar aficiones, para cultivar o ampliar relaciones... que nos lleven a cambiar el vacío y la nostalgia por proyectos.
- Sentirnos nosotros mismos es el objetivo. Recuperar nuestro cuidado físico, psicológico, cultural...
- Incorporar “*rituales familiares*” nuevos, que nos permitan reinventar y cultivar los vínculos paterno-filiales (¿comida de domingo?)



No olvidemos nunca que cada etapa de nuestra vida puede tener ingredientes positivos. Se trata de enfocar en ellos, no en lo que quedó atrás. Construir presente y futuro con lo mejor de las nuevas circunstancias es lo inteligente, lo que nos permitirá ser felices y, como consecuencia, continuar ayudando a nuestros hijos e hijas para que lo sean.

3. Ruptura de pareja

La separación de una pareja, en un hogar donde hay hijos o hijas, suele conllevar dificultades en el intento de que el cierre de una dinámica de convivencia, y la apertura de otra, conlleve el menor perjuicio posible para los menores.

Es cierto que, aunque siempre se enfoca en ella, la ruptura no es en sí misma la parte más significativa del problema, sino la mala convivencia previa que seguramente habrá afectado negativamente a todos y cada uno de los miembros del sistema familiar. Es en esta fase donde la activación emocional crece y contamina más el clima y las relaciones familiares.

Así pues, podemos considerar la ruptura como el comienzo de la respuesta al problema que implica esa mala convivencia. Situándonos en el "ciclo del conflicto", vemos la importancia del tipo de respuesta para llegar al resultado deseado.

¿Cómo afrontar la ruptura de pareja del modo mejor para los hijos e hijas?

En cada respuesta a las tensiones que aparezcan en la vida son importantes dos elementos:

- El propio convencimiento sobre la decisión.
- La "limpieza emocional" que se haya realizado respecto a las propias emociones.



[6 2]

De esta forma, la comunicación, explicación y toma de decisiones en un momento tan crítico, estarán más limpias de reproches y "colonizaciones" que son tan dañinas para los menores.

Hay cuestiones especialmente importantes a resolver para que la *respuesta sea constructiva*:

- Cómo comunicar a los hijos e hijas lo que está pasando
- Cómo enfocar el futuro de las relaciones paterno-filiales

La elección de cómo comunicarlo es importante pues formará parte de la narrativa de los hijos e hijas sobre la situación. Siempre que sea posible, es recomendable:

- Que se realice *conjuntamente* (por ambos cónyuges al tiempo) y con acuerdos previos al respecto.
- Que se deje claro que *seguirán teniendo padre y madre* aunque vivan separados.
- No dar demasiadas explicaciones y siempre desde un enfoque positivo hacia el futuro.
- Evitar reproches e invitaciones a posicionamientos.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

Siendo realistas, la decisión de abordar constructivamente una situación de ruptura, es normal que conlleve serias dificultades. La ayuda de un profesional de la Mediación es cada vez es más valorada por los buenos resultados que se obtienen. Implica que un tercero neutral, el mediador o mediadora, ayude a la pareja a limpiar sus emociones negativas para que puedan recuperar un nivel razonable de comunicación y, con actitud colaborativa, puedan establecer sus propios acuerdos.

Respecto al cómo plantear la nueva etapa, es muy importante no introducir más cambios de los necesarios.

Los lugares habituales de vivienda, centros educativos, actividades extraescolares, etc., deberán ser temas de acuerdo desde este principio. Es importante que los hermanos o hermanas permanezcan juntos y que la relación con los dos progenitores quede garantizada.

"¿Veré a papá?" "¿Veré a papá?" Son preguntas que se repiten, dependiendo de la edad, y que indican la preocupación del menor respecto al progenitor que no tiene la custodia. El planteamiento y respeto del régimen de visitas debe dar respuesta adecuada a dicha preocupación.

La responsabilidad de los padres permanece por encima de la duración del vínculo conyugal. Es desde esa actitud responsable desde donde se debe construir la respuesta adecuada a la situación de crisis que implica una ruptura de pareja, evitando problemas tan nefastos como:

- Que los hijos tomen partido.
- Que se sientan culpables.
- Que se sientan "comprados" y aprendan a "comprar" y/o "chantajear".
- Discutir delante de ellos, menos los temas relativos a su cuidado, manutención, dinero...

El vínculo paterno filial nunca se disuelve y conlleva la responsabilidad de continuar alimentándolo y, desde él, educar.





5. ¿CÓMO AFRONTAR LOS PROBLEMAS CONYUGALES? MEDIDAS DE ORIENTACION Y MEDIACION

En las interacciones humanas es natural que aparezcan conflictos al entrar en relación dos personas cada una de las cuales está influenciada por su propia educación, creencias, actitudes, estilo comunicativo y relacional, que conforman sus rasgos de personalidad. Pero, ¿de qué depende que esos conflictos evolucionen hacia un resultado positivo o negativo? Lo que realmente determina la evolución positiva o negativa es el tipo de respuesta que se da. Esto, que puede valer como principio en todo tipo de conflictos, puede servirnos de guía o referencia tanto para prevenir como para afrontar los problemas conyugales.

Si conseguir dar una respuesta adecuada es importante siempre, en el ámbito de las relaciones de pareja, conviene tener claro que:

- La intensidad del vínculo, reforzado por el nivel de complicidad e intimidad, conlleva una activación emocional de características especiales.
- Son factores que impulsan la respuesta positiva y, por tanto, preventivos: el nivel de compañerismo, el afecto, el acuerdo sobre el tipo de relación y la calidad de la comunicación.
- Son factores negativos y, por tanto, influyentes en una respuesta destructiva: la insatisfacción, el desacuerdo y el conflicto abierto.
- Cuando hay niños o niñas, la responsabilidad sobre la adecuación de la respuesta es mayor por el daño que se causa a los menores cuando el conflicto escala y deteriora el clima familiar.



[6 6]

Dada la complejidad de los problemas que pueden aparecer en las relaciones de pareja y de la diversidad de circunstancias que los acompañan, nos acercaremos a ellos desde la prevención y desde su afrontamiento constructivo.

Afrontamiento de problemas conyugales desde la prevención y la orientación

Podemos destacar cuatro aspectos que son los puntos de apoyo sobre los que construir la prevención en los problemas de pareja:

- El acuerdo sobre el tipo de relación
- El vínculo afectivo

- El compañerismo y la complicidad
- La comunicación

1. El acuerdo sobre el tipo de relación. Este punto es de suma importancia para conseguir un nivel de satisfacción que alimente la actitud colaborativa en la pareja, necesaria para la realización del proyecto de vida compartida. Pasar de lo individual a lo compartido, sin abandonar lo individual e incorporando lo compartido como una riqueza: ese es el reto, la dinámica ideal para construir una relación de pareja satisfactoria.

Los prejuicios sexistas, las desigualdades de género y el esquema *dominio-sumisión* (Díaz-Aguado, 2002) son los sesgos culturales-sociales a superar para poder construir una relación democrática, desde la igualdad, desde el respeto mutuo.

El sexismo y la igualdad se aprenden desde la infancia. Existe una tendencia en los seres humanos que conviene revisar: reproducir modelos sociales y emocionales aprendidos, principalmente en la familia. Pero es una tendencia abordable desde la reflexión y la educación, pues está demostrada también la capacidad del ser humano de transformar esos modelos en lugar de reproducirlos automáticamente.

La educación es un factor, entre otros, determinante en el tipo de relación de la pareja. Llegar a acuerdos respecto al tipo de relación, teniendo como referente la igualdad y el respeto mutuo, ayudará a superar modelos aprendidos de *dominio-sumisión*, convirtiendo la relación de pareja en una oportunidad compartida de crecer como personas.

2. El vínculo afectivo. La relación de pareja sigue un ciclo evolutivo cuyas diferentes etapas están definidas por las características individuales, familiares y sociales que impregnaron su desarrollo. En todas ellas se dan muchos sentimientos y emociones de forma natural, que van tejiendo el vínculo afectivo que les une. Este vínculo estará construido por tanto con los *ladrillos emocionales* que aportan ambas personas a la relación.

Numerosos y recientes estudios de investigación aseguran que la personalidad emocional de un niño o niña (su forma de concebir y sentir el mundo y de relacionarse con los demás) se determina en los primeros dieciocho meses de vida. Es importantísima la interacción positiva con la figura de apego –generalmente, la madre- aunque actualmente el padre comienza a implicarse mucho más en el cuidado y relación con el bebé. Estas son las raíces de los ladrillos emocionales que cada uno aportará a la relación de pareja; si bien, ésta podemos considerarla como pieza única construida por ambos en su exclusiva



interacción. Así de estimulantes pueden ser las relaciones humanas: piezas únicas construidas desde nuestros orígenes, pero ensambladas con compartida creatividad.

El peligro mayor para que el vínculo afectivo se establezca y permanezca sano es la dependencia. La necesidad de pertenencia y apego, reforzada de forma clara en la etapa de enamoramiento, debe compatibilizarse con la autonomía y la responsabilidad, actitudes imprescindibles para cultivar un vínculo sano y constructivo.

La persona madura en la relación de afecto: atiende, cuida, respeta, tolera, ayuda, disculpa, perdona, conforta, apoya, coopera...

La persona inmadura en la relación de afecto: culpabiliza, reprocha, descarga su responsabilidad, impone, exige, tiene comportamientos egocéntricos y actitudes defensivas...

3. El compañerismo y la complicidad. Este binomio, compañerismo-complicidad, es el alimento sano de una relación satisfactoria de pareja que combina lo individual con lo compartido. Desde mi "yo" construyo el "nosotros" compartiendo actividades cotidianas y proyectos cercanos y futuros. Sentir que uno pertenece a ese pequeño sistema familiar que es la pareja de forma responsable, crea y fortalece el vínculo afectivo generador de confianza y seguridad.



[6 8]

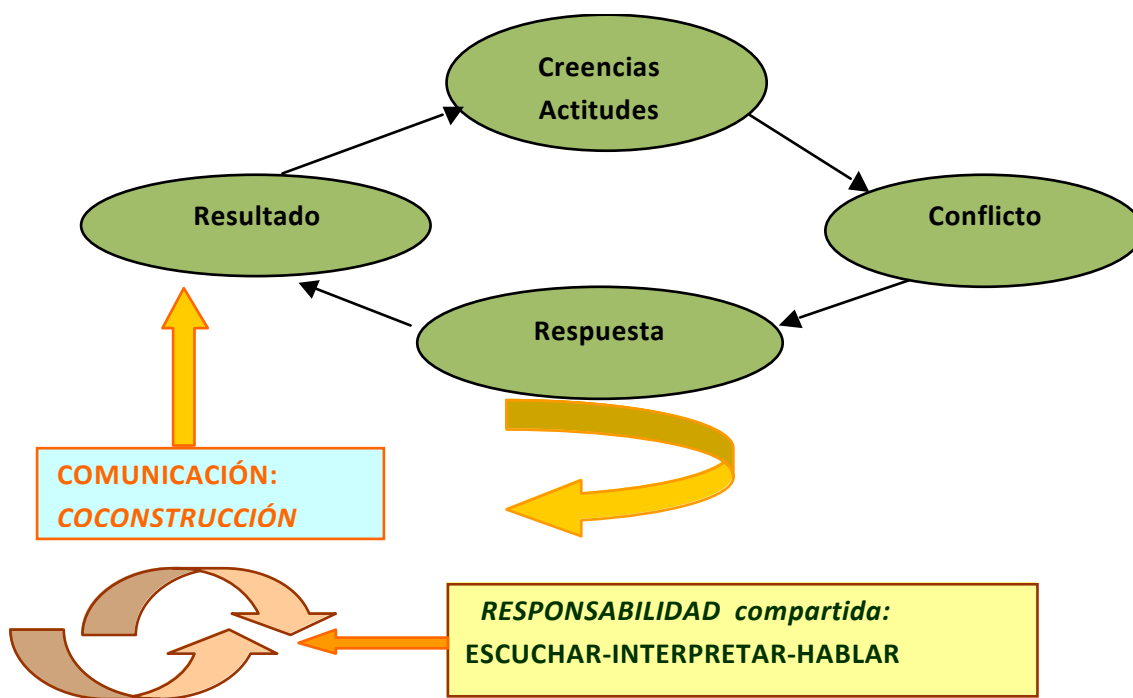
- Compañerismo es: apoyo, confianza, aceptación, respeto, valoración, colaboración, afecto, ternura, lealtad, empatía, sinceridad...
- Complicidad es: humor, juego, sorpresa, argot común, rituales íntimos, proyectos ilusionantes...

4. La comunicación. La comunicación está en la raíz de muchos conflictos. Partiendo de que es una *coconstrucción*, una construcción compartida en la que participan las dos partes, queda clara la responsabilidad de ambas respecto al resultado.

El ciclo del conflicto ayuda en la clarificación.

A veces, las discusiones interminables en las parejas son indicador claro de estilos comunicativos no adecuados o de malestar por conflictos en estado latente por no haber sido abordados.

ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES



En la comunicación, como en la forma de dar respuesta a las tensiones que surgen en las relaciones con los demás, hay estilos que tienen un componente educativo importante, estilos aprendidos pero modificables:

- Estilo agresivo: poder al otro, quedar por encima, utilizando malas formas si es necesario.
- Estilo pasivo: no comunica los propios intereses
- Estilo asertivo: comunica los propios intereses con formas razonables.

Es fácil comprender que el estilo a conseguir, bien de forma natural o con el entrenamiento adecuado es el asertivo. Para ello, son herramientas imprescindibles las técnicas de comunicación eficaz:

- Hablar desde la calma (si no se puede: aplazar la conversación). De otra forma, corremos el riesgo de empeorar la situación, provocando la escalada del conflicto.
- Hablar desde el "yo", sin acusaciones
- Comunicar desde los sentimientos, en lugar de hacer reproches
- "Dar pistas" claras, para facilitar que nos entiendan.
- Dar señales de escuchar activamente



En la comunicación tiene importancia significativa la interpretación. Las ideas previas, los estilos cognitivos, la predisposición de la persona, el contexto en que se encuentra, entre otros elementos, condicionan en buena parte la forma de percibir la información. A lo largo de la vida va conformándose un estilo personal.

En la relación de pareja, con la confluencia de los dos estilos personales, va definiéndose un *estilo comunicativo y relacional* que tiende a consolidarse. Es recomendable su revisión a fin de eliminar los elementos negativos, reforzando los que permiten una comunicación eficaz.

Abordaje de problemas de pareja desde la mediación

Hasta aquí, hemos aclarado que el conflicto es consustancial a las relaciones humanas, que va a aparecer en ellas de forma natural y que, si nunca aparece, habrá que revisar si el esquema sobre el que están construidas es el de *dominio-sumisión* y no el de *igualdad*. También sabemos que el conflicto tiene una carga emocional significativa, mayor o menor dependiendo de la capacidad de autorregulación de las personas que se relacionan y de la fase en la que se encuentre el conflicto.



[7 0]

La vida en pareja aporta elementos especiales relacionados con el tipo de vínculo afectivo y las expectativas respecto a él, el nivel de intimidad y complicidad, los estilos relacionales y comunicativos de cada una de las personas que la conforman, etc, sobre los cuales podemos, una vez revisados, actuar constructivamente para mejorarlos.

Dependiendo de la educación, las habilidades personales y el nivel de sensibilidad y concienciación sobre el tema, el abordaje de los conflictos que aparezcan en las relaciones conyugales, puede ser una oportunidad de conocerse mejor y progresar juntos.

En ocasiones, cuando los conflictos no se afrontan a tiempo para intentar resolverlos, las emociones negativas crecen al escalar los conflictos, produciéndose una inundación emocional que impide la comunicación razonable. En esta situación, la pareja puede entrar en una dinámica destructiva que conlleve un gran sufrimiento para ambos.

A veces, ya no es cuestión de voluntad; simplemente, no podemos encontrar la solución solos.

¿Qué hacer cuando sentimos que cada paso nos lleva a empeorar la situación?

Lo que ocurre es algo tan sencillo y tan complejo como que *las emociones negativas* han activado nuestro *cerebro primitivo*. Estamos en "modo hostil" (Beck, A. 2003). Desde ahí, no podemos razonar, ni comunicarnos de forma razonable; simplemente, queremos ganar al otro. Es la *escalada de la ira*, que alimenta la *escalada del conflicto*.

La ayuda de un profesional que nos apoye para *limpiarnos emocionalmente* a fin de volver a recuperar el modo razonable de comunicarnos, puede ser recomendable en estos momentos. Cuando el problema es puntual o está relacionado con un tema que, de forma reiterativa, provoca desencuentros y que puede llegar a impedir una normal comunicación, un recurso eficaz es la mediación. Generalmente ésta se asocia a ruptura de parejas, tal vez porque es para este tipo de situaciones conflictivas donde, con más frecuencia, se ha utilizado como sistema alternativo a los tribunales para llegar a acuerdos. Pero no es éste el único tema que se puede abordar desde la mediación.

¿Qué es la mediación?

La idea de mediación como intervención de un tercero para ayudar a que dos o más partes puedan abordar mejor sus conflictos podemos decir que es tan antigua como la humanidad. En todas las sociedades ha habido y hay personas que, de forma intuitiva, han realizado esta función.

Hoy día, podemos definir la mediación como un proceso estructurado y dirigido por un tercero neutral, profesionalmente preparado, el mediador, que ayuda a las partes en conflicto a recuperar la comunicación para que puedan llegar a acuerdos.

La voluntariedad, neutralidad y confidencialidad caracterizan los procesos de mediación. La mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de enfrentamiento. Tiene como objetivo que las personas podamos comunicarnos manifestando, a través del diálogo, nuestras necesidades e intereses. El profesional de la mediación nos ayudará a desenredar los nudos emocionales que hemos ido tejiendo en la escalada del conflicto y a apañarnos de los posicionamientos que hemos fortalecido, incluso a veces "colonizando" a otros.

También subyace a la filosofía de la mediación el concebir los conflictos como oportunidades de conocernos mejor a nosotros mismos y a los otros, mejorando nuestras relaciones.



Cuando dos personas recuperan la capacidad de diálogo, restablecen:

- La posibilidad de entenderse.
- De poder alcanzar sus propios acuerdos.
- De responsabilizarse de los mismos.

Es fácil deducir que la mediación encierra en sí misma un gran potencial transformativo. Remueve aspectos personales y relacionales, sea cual sea la tipología de los conflictos que se aborden.

La capacidad de comunicarnos, dialogar y llegar a acuerdos nos hace progresar como personas y mejorar nuestras relaciones haciéndolas más duraderas y de más calidad. En las relaciones de pareja y familiares, esto tiene una especial relevancia por el tipo de vínculos que las sustenta.

En ocasiones, si se llega a una situación de problema cronificado como consecuencia de necesidades psicológicas no resueltas, puede estar indicada una terapia personal o de pareja antes o en paralelo a la mediación.



[7 2]

“Ganar–Ganar” podía expresar el objetivo de la mediación y también de la gestión constructiva y responsable de nuestros conflictos.

Conclusiones:

- Establecer relaciones desde respeto e igualdad.
- Cultivar las actitudes colaborativas.
- Abordar los conflictos en fases iniciales.
- Responsabilizarnos de nuestras respuestas.
- Entrenar en comunicación eficaz.
- Ser nosotros mismos, también en las relaciones de pareja.

Como cierre, una sugerencia:

¿Y si desterramos de nuestro diccionario personal las palabras “culpa” y “razón”, sustituyéndolas por “responsabilidad”?

Podemos ensayar... El mejor campo de investigación para avanzar en la mejora de la gestión de nuestros conflictos somos nosotros mismos.

FEDERACIONES Y CONFEDERACIONES DE CEAPA

FAPA ALBACETE

Web: <http://albfapa.webnode.es>

Email: fapaalbacete@gmail.com

FAPA "GABRIEL MIRÓ" DE ALICANTE

C/ Redován, 6

03014 Alicante

Tel: 96 525 26 00 | Fax: 96 591 63 36

Web: <http://www.fapagabrielmiro.es>

Email: fapa@fapagabrielmiro.es

FAPACE ALMERIA

C/ Arcipreste de Hita, 26

04006 Almería

Tel: 950 22 09 71 | Fax: 950 22 28 31

Web: www.fapacealmeria.org

Email: fapace@fapacealmeria.org

FAPA ÁVILA

Apdo. de Correos, 60

05080 Ávila

Tel: 920 25 27 10 | Fax: 920 25 45 35

Web: <http://www.fampa.org>

Email: secretaria@fampa.org

FAPA ARAGÓN (FAPAR)

San Antonio Abad, 38

(Antiguo C.P. Rosa Arjó)

50010 Zaragoza

Tel: 976 32 14 30 - 976 46 04 16

Web: <http://www.fapar.org>

Email: fapar@fapar.org

FAPA ASTURIAS

Plaza del Riego, 1, 1º E

33003 Oviedo

Tel: 98 522 04 86 | Fax: 98 522 90 97

Web: www.fapaasturias.es

Email: fapaasturias@fapaasturias.es

COAPA BALEARS

Gremio Tintoreros, 2

07009 Palma de Mallorca

Tel: 971 20 84 84 | Fax: 971 75 18 63

Web: <http://www.fapamallorca.org>

Email: coapabalears@gmail.com

FAPA BURGOS

Apdo. de Correos, 3117

09080 Burgos

Tel: 947 22 28 58 | Fax: 947 22 78 99

Email: fapabur@wanadoo.es

FEDAPA CÁDIZ

Colegio Adolfo de Castro

C/ Guadalmesi, s/n

11012 Cádiz

Tel: 956 28 59 85 | Fax: 956 28 59 89

Web: <http://www.fedapacadiz.org>

Email: info@fedapacadiz.org

FAPA CANTABRIA

C/ Cisneros, 74 Desp. 3

39007 Santander

Tel: 942 23 94 63 | Fax: 942 23 99 00

Web: <http://www.fapacantabria.com>

Email: fapacantabria@yahoo.es

FAPA CASTELLÓN

Carrer Mestre Caballero, 2

12004 Castellón

Tel: 964 25 42 16 | Fax: 964 25 03 60

Web: <http://www.fapacastello.com>

Email: info@fapacastello.com

FAPAES CATALUÑA

Pere Verges, 1 8-14

08020 Barcelona

Tel: 93 278 21 43 | Fax: 93 278 12 97

Web: <http://www.fapaes.net>

Email: fapaes@fapaes.net

FAPA CEUTA

Plaza Rafael Gibert, 27

Residencia de la Juventud, 2ª Planta

11701 Ceuta

Tel: 956 51 88 50 | Fax: 956 51 24 79

Web: <http://www.fapaceuta.org>

Email: fapaceuta@hotmail.com



FAPA CIUDAD REAL

C/ Pozo Concejo, 8
13004 Ciudad Real
Tel: 926 22 67 29 | Fax: 926 22 67 29
Web: <http://www.fapaciudadreal.com>
Email: alfonsoxelsabio@teleline.es

FAPA CÓRDOBA "Ágora"

C/ Doña Berenguela, 2
14006 Córdoba
Tel: 957 40 06 42 | Fax: 957 40 06 42
Web: <http://www.fapacordoba.org>
Email: fapacordoba@fapacordoba.org

FAPA CUENCA

Avda. República Argentina, 10, 2º dcha.
16004 Cuenca
Tel: 969 21 31 50 | Fax: 969 21 31 50
Web: <http://www.fapacuenca.com>
Email: fapacuenca@hotmail.com

FREAPA EXTREMADURA

Apdo. de Correos, 508
06080 Badajoz
Tel: 924 24 04 53 | Fax: 924 24 02 01
Web: <http://www.freapa.com>
Email: freapa@freapa.com

FIMAPA FUERTEVENTURA

C/ Pino, s/n
Barrio Majada Marcial Centro de Educación
Ocupacional
35600 Puerto del Rosario (Fuerteventura)
Tel: 928 85 02 45 | Fax: 928 94 79 80
Email: fimapafuer@gmail.com

CONFAPA GALICIA

Apdo. de Correos, 620
15080 La Coruña
Tel: 981 20 20 02 | Fax: 981 20 19 62
Web: <http://confapagalicia.org>
Email: confapagalicia@yahoo.es

FAPA GRANADA "Alhambra"

Camino de Santa Juliana, s/n
18007 Granada
Tel: 958 13 83 09 | Fax: 958 13 17 64
Web: <http://www.fapagranada.org>
Email: info@fapagranada.org

FAPA GUADALAJARA

C/ Jadraque, 23
19200 Azuqueca de Henares
Tel: 949 88 11 06 | Fax: 949 88 11 12
Email: fapaguadalajara@terra.es

FAPA GOMERA

Colegio Público Ruiz de Padrón
38800 San Sebastián de la Gomera
Tel: 922 14 61 08 | Fax: 922 14 61 08
Email: fapagarajonay@telefonica.net

FAPA GALDÓS

Álamo, 54
35014 Las Palmas de Gran Canaria
Tel: 928 38 20 72 | Fax: 928 36 19 03
Web: <http://www.fapagalDOS.com>
Email: secretaria@fapagalDOS.org

FAPA HIERRO

Apdo. de Correos, 36
38911 Frontera - El Hierro
Tel: 922 55 00 10 | Fax: 922 55 14 70
Email: fapahierro@yahoo.com

FAPA JAÉN "Los Olivos"

Apdo. de Correos, 129
23700 Linares
Tel: 953 65 06 25 | Fax: 953 69 71 99
Web: <http://www.fapajaen.org>
Email: info@fapajaen.org

FAPA LANZAROTE

CEP de Profesores Calle El Antonio, s/n
35500 Arrecife de Lanzarote
Tel: 690 011 502
Web: <http://www.fapalanzarote.webcindario.com>
Email: fapalanzarote@yahoo.es

FELAMPA LEÓN "Sierra Pambley"

CEIP Lope de Vega
Francisco Fernández Díez, 28
24009 León
Tel: 987 21 23 20 | Fax: 987 21 23 20
Web: <http://www.felampa.org>
Email: felampa@felampa.org



ORIENTACIONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS Y DIFICULTADES FAMILIARES

FAPA MADRID "Francisco Giner de los Ríos"

C/ Pilar de Zaragoza, 22-Bajo jardín
28028 Madrid
Tel: 91 534 58 95 | 91 553 97 73
Fax: 91 535 05 95
Web: <http://www.fapaginerdelosrios.es>
Email: info@fapaginerdelosrios.es

FDAPA MÁLAGA

C/ Hoyo Higuerón, 3
CEIP Félix Rodríguez de la Fuente
29009 Málaga
Tel: 952 042 623 | Fax: 952 042 671
Web: <http://www.fdapamalaga.org>
Email: fdapa@fdapamalaga.org

FAPA REGIÓN DE MURCIA "Juan González"

C/ Puente Tocinos 1ª Travesía
Bajos Comerciales
30006 Murcia
Tel: 968 23 91 13 | Fax: 968 24 15 16
Web: <http://www.faparm.com>
Email: faparm@ono.com

FAPA NAVARRA "Herrikoa"

Juan M^a. Guelbenzu, 38 bajo
31005 Pamplona
Tel: 948 24 50 41 | Fax: 948 24 50 41
Web: <http://www.herrikoa.net>
Email: herrikoa@herrikoa.net

FAPA PALENCIA

C/ Panaderas, 14, bajo
34001 Palencia
Tel: 979 74 15 28 | Fax: 979 74 15 28
Email: fapapalencia@yahoo.es

FAPA BENAHOARE (Isla de La Palma)

Doctor Santos Abreu, 48
38700 Santa Cruz de La Palma
Tel: 922 42 06 90 | Fax: 922 41 36 00
Web: <http://fapabenahoare.org>
Email: faipalma@hotmail.com

FAPA RIOJA

Magisterio, 1, Bajo
Residencia Universitaria de La Rioja
26004 Logroño
Tel: 941 24 84 80 | Fax: 941 24 84 80
Web: <http://www.faparioja.org>
Email: faparioja@faparioja.org

FAPA SALAMANCA

Apdo. de Correos, 281
37080 Salamanca
Tel: 923 12 35 17 | Fax: 923 22 36 55
Email: fapahelmantike@outlook.com

FAPA SEGOVIA

Apdo. de Correos 581
40080 Segovia
Tel: 921 44 45 87 | Fax: 921 44 45 87
Web: <http://www.fedampa-segovia.blogspot.com>
Email: fedampasegovia@hotmail.com

FAPA SEVILLA

Ronda Tamarguillo, s/n
Edif. Deleg. Prov. Educación
41005 Sevilla
Tel: 95 493 45 68 | Fax: 95 466 22 07
Web: <http://www.fampasevilla.org>
Email: info@fampasevilla.org

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
Web: <http://www.fitapa.org>
Email: fitapa@fitapa.org

FAPA TOLEDO

Centro Social Puerta de Cuadros N° 10
45600 Talavera de la Reina
Tel: 925 82 14 79 | Fax: 925 82 14 79
Email: fapatoledo@terra.es

FAPA VALENCIA

C/ Denia, 6, puertas 1 y 2
46006 Valencia
Tel: 96 373 98 11 | Fax: 96 333 00 77
Web: <http://www.fapa-valencia.org>
Email: fapa-valencia@hotmail.com

FAPA VALLADOLID

Avda. Ramón Pradera, 16 Bajo-Local 3
47009 Valladolid
Tel: 983 343 519 | Fax: 983 343 519
Web: <http://fapava.org/>
Email: fapava@terra.es



FAPA ZAMORA

Arapiles, s/n
49012 Zamora
Tel: 980 52 47 01 | Fax: 980 52 47 01
Email: fapazamora@telefonica.net

Otras Confederaciones de Federaciones de CEAPA

CODAPA (Andalucía)

Avda. de Madrid, 5, 3º
18012 Granada
Tel: 958 20 46 52 | Fax: 958 20 99 78
Web: <http://www.codapa.org>
Email: secretaria@codapa.org

**CONFAPA "Miguel de Cervantes"
(Castilla-La Mancha)**

C/ Zarza, 6, 1ªA
45003 Toledo
Tel: 925 28 40 52 | 925 28 45 47
Fax: 925 28 45 46
Email: confapa.clm@terra.es



[7 6]

CONFAPACAL (Castilla y León)

Avda. Ramón Pradera, 16 Bajo-Local 3
47009 Valladolid
Tel: 983 337 058 | Fax: 983 337 058
Email: confapacal@telefonica.net

CONFAPACANARIAS

Avda. 1º de Mayo, 22, 1º dcha
35002 Las Palmas de Gran Canaria
Tel: 928 38 20 72 | Fax: 928 36 19 03
Web: <http://www.confapacanarias.net>
Email: confapacanarias@confapacanarias.net

**CONFEDERACIÓN DE APAS "GONZALO ANAYA"
(Comunidad Valenciana)**

Pasaje de la Sangre, 5, Puerta 2,
despacho 11
46002 Valencia
Tel: 96 352 96 07 | Fax: 6 394 37 97
Web: www.gonzaloanaya.com
Email: gonzaloanaya@gonzaloanaya.com

COVAPA (Comunidad Valenciana)

C/ Redován, 6
03014 Alicante
Tel: 96 525 26 00 | Fax: 96 591 63 36
Web: <http://www.covapa.es>
Email: covapa_alicante@hotmail.com

Financiado por:



 POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS
Puerta del Sol, 4 | 6º A | 28013 MADRID | Teléfono 91 701 47 10 | Fax 91 521 73 92
Email: ceapa@ceapa.es | www.ceapa.es