



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

Grado en Psicología

Trabajo Fin de Grado

Curso 2023 - 24

Convocatoria de Junio

Modalidad: Diseño de una propuesta de intervención.

Título: Propuesta de inclusión de un módulo de habilidades sociales en el Programa de Intervención en Conductas Violentas (PICOVI).

Autora: Paula Amorós Sanchiz

Tutora: Esther Sitges Maciá

Código COIR: TFG.GPS.ESM.PAS.231107.

ÍNDICE

RESUMEN	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Conducta violenta.....	3
1.2. Programas de Intervención	4
2. MÉTODO	7
2.1. Descripción de la intervención.....	7
2.2. Participantes	8
2.3. Temporalización	9
2.4. Descripción de las sesiones	12
2.5. Evaluación.....	20
3. DISCUSIÓN	21
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
5. ANEXOS	29



RESUMEN

Los actos violentos han cobrado gran relevancia en los últimos años, siendo una de las principales causas de ingreso en prisión, es por ello que se han ido implantando progresivamente diversos programas de tratamiento específicos, sin embargo, muchos de ellos no le han dado la suficiente relevancia a las habilidades sociales. Este Trabajo de Fin de Grado se apoya en la evidencia de estudios que confirman la relación entre la falta de habilidades sociales y la conducta agresiva. Se proponen 7 sesiones con reos de los centros penitenciarios de Alicante en las que se trabajarán los elementos de la comunicación; la impulsividad y comunicación positiva; asertividad; trabajo en equipo, cooperación y búsqueda de apoyo social; y técnicas para aprender a actuar en casos de interrupción y a pedir disculpas. Asimismo, se ha considerado que para una mejor reinserción social, la inclusión de este módulo dentro del Programa de Intervención para Delitos Violentos (PICOVI) sería idóneo.

Palabras clave: habilidades sociales, programas de intervención, prisión, agresividad reactiva.

ABSTRACT

Violent acts have gained great relevance in recent years, being one of the main causes of admission to prison, which is why various specific treatment programmes have been progressively implemented, however, many of them have not given sufficient relevance to social skills. This Final Degree Project is based on the evidence of studies that confirm the relationship between the lack of social skills and aggressive behavior. Seven sessions are proposed with inmates in prisons in Alicante in which they will work on the elements of communication; impulsivity and positive communication; assertiveness; teamwork, cooperation and seeking social support; and techniques for learning to act in cases of interruption and to apologize. Anyway, it has been considered that for a better social reintegration, the inclusion of this module within the Intervention Programme for Violent Crimes (PICOVI) would be ideal.

Keywords: social skills, intervention programmes, prison, reactive aggression.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Conducta violenta

La violencia es un problema de Salud Pública prevenible y evitable que no se distribuye de manera uniforme entre los diferentes grupos de población o los entornos. Asimismo, es un concepto muy amplio que engloba diferentes subtipos (*Ministerio de Sanidad - Ciudadanos - Violencia y Salud*, s. f.).

La OMS la define como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (*Ministerio de Sanidad - Ciudadanos - Violencia y Salud*, s. f.), comprendiendo tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados, además de una amplia gama de consecuencias del comportamiento violento.

Aunque sea un término amplio y difuso, es importante atender a los rasgos comunes y las relaciones existentes entre los diferentes tipos de violencia, ya que, aunque sus clasificaciones sean escasas, el *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, las divide en violencia interpersonal, autoinflingida y colectiva, divididas a su vez en tipos más específicos (*Informe mundial sobre la violencia y la salud*, 2002).

Respecto a la etiología de los actos violentos, se considera que se trata de un problema multifactorial. Por un lado, varios estudios (Gómez, 2014; Herreros et al., 2010; Jacobson, 2023; Ortega-Escobar & Alcázar-Córcoles, 2016) apuntan a una interrelación de variables biopsicosociales. Entre los factores predisponentes, podemos encontrar la relación entre agresividad y neuroanatomía, ya que se han hallado evidencias de una gran relación del área frontal del cerebro y las conductas agresivas, sobre todo en el sistema límbico.

Por otro lado, por lo que respecta a la genética y a la bioquímica, las diferencias individuales en rasgos de temperamento como la impulsividad y la agresividad, y sus consecuencias conductuales, son relativamente permanentes y se distribuyen a lo largo de un continuo posiblemente heredable. Hablamos de una interacción entre factores individuales y sociales, potenciándose los primeros, cuando se da en un medio desfavorecido (Herreros et al., 2010).

En este sentido, la importancia de tener programas centrados en los actos violentos reside principalmente en la gran prevalencia que estos han tenido en los últimos años (2020 - 2022) en nuestra sociedad, ya que en 2022 de 308.624 personas condenadas adultas, 118.591 fueron condenadas por actos violentos (INE- Instituto Nacional de Estadística, 2023).

De las denuncias presentadas en España a lo largo de 2023, los datos tasan que 4875 fueron por agresión sexual con penetración, 336 por homicidios dolosos y asesinatos consumados, 122.444 por robos con fuerza, 64.785 por robos con violencia e intimidación y 122 por secuestro, lo que presenta una varianza del 5,88% respecto al 2022 y se podría resumir en 192.562 infracciones penales con uso de violencia (*Todos los Datos de crimen en España hoy: asesinatos, robos, secuestros y otros delitos, 2024*).

A continuación, en la *tabla 1* se muestran datos recogidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE) de prevalencia de condenas relacionadas con actos violentos, donde podemos observar que están han ido en aumento con el paso de los últimos años. En base a estos datos, podríamos concluir que se trata de una problemática de gran importancia en la actualidad, ya que en muchos de estos casos las consecuencias suponen vidas humanas (INE- Instituto Nacional de Estadística, 2022).

Tabla 1. *Prevalencia condenas relacionadas con actos violentos.*

	2020	2021	2022
<i>Homicidio</i>	1.036	1.145	1.088
<i>Lesiones</i>	53.105	70.678	72.816
<i>Contra la libertad</i>	22.369	31.251	31.060
<i>Torturas e integridad moral</i>	7.078	9.700	9.842
<i>Contra libertad e indemnidad sexual</i>	2.885	3.881	3.785

A pesar de que se han mencionado datos de prevalencia sobre población penitenciaria condenada por delitos violentos, también hay que tener en consideración la alta tasa de incidentes de esta índole dentro del contexto penitenciario. Es así que entre 2016 y 2021 las cifras de la violencia en prisión recogieron 23.000 agresiones entre presos y 1.400 a funcionarios (Recio, 2022).

Teniendo en cuenta estos datos y la necesidad de intervenir con esta población, se analizan los programas de intervención en actos violentos que se llevan a cabo en las prisiones españolas.

1.2. Programas de Intervención

Por lo que respecta a medidas de intervención vigentes, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias viene implantando de forma progresiva diversos programas de tratamiento

dirigidos a grupos de internos que presentan determinadas características, bien por el tipo de delito cometido o bien por presentar problemáticas comunes, tratando de intervenir sobre aquellos factores de riesgo que han podido incidir directa o indirectamente en la comisión del acto delictivo y así evitar la reincidencia en el mismo. Nos centraremos en aquellos delitos cuyo denominador común es el uso de la violencia en la comisión de un hecho o acto delictivo, es decir, en los internos condenados por delitos violentos como asesinatos, robos, delitos de lesiones, amenazas, coacciones, atentados a la autoridad, etc. Caracterizados todos por la utilización de una conducta violenta con consecuencias perjudiciales o dañinas para la víctima.

Como ejemplos de programas de intervención enfocados a personas que han cometido delitos violentos, es decir, actos que involucran fuerza o amenaza de fuerza, un comportamiento intencionalmente amenazante, o que intentan o provocan daño físico (*Crímenes Violentos | Condado de Orange Abogado de Defensa Criminal*, s. f.), podríamos mencionar los de intervención para agresores sexuales (SAC), para delincuentes violentos (DEVI y PICOVI) y para violencia doméstica (VIDO). Todos ellos, son programas de tratamiento intensivos en los que se procura que todas las actividades giren en torno al eje principal del tratamiento de la violencia, con un modelo teórico-técnico de intervención cognitivo-conductual. Asimismo, el trabajo de intervención que se realiza es individual, grupal y familiar y se trabajan contenidos específicamente dirigidos a intervenir en los déficits relativos a la emisión de la conducta violenta (sexual, de género o generalizada).

Por otro lado, la aplicación de programas de intervención y educación social en reclusos varones también han mostrado mejoras significativas en competencias sociales, dando a entender que la mejora en estas puede relacionarse positivamente con la salud y la autorregulación de reclusos (Bascón-Díaz y Vargas-Girón, 2016; Harkins et al., 2018), así como en la promoción de un ambiente carcelario positivo y la disminución de los niveles de violencia de los reclusos (Vacca, 2004).

Un estudio llevado a cabo mediante observación de una primera interacción con funcionarios entre presos violentos y no violentos, también arrojó resultados prometedores, concluyendo que los delincuentes agresivos tienen mayor déficit en habilidades sociales que los no agresivos, ya que tenían dificultades para interpretar las situaciones desconocidas (Munro, 1995). La ira, la agresión y las interacciones sociales son procesos interrelacionados, así, problemas como la mala comprensión de las intenciones de otra persona o la incapacidad de resolver conflictos de forma adaptativa, pueden provocar cólera y hostilidad, por lo que el manejo de la ira, las habilidades para la resolución de problemas sociales y las habilidades

sociales deben ser componentes centrales de las intervenciones para las personas con conductas violentas (Lochman et al., 2010).

1.2.1. Programa de Intervención en Conductas Violentas (PICOVI)

El Programa de Intervención de Conductas Violentas (Agudo et al., 2017) es un programa de intervención psicoeducativo y terapéutico desarrollado por el Ministerio del Interior con los objetivos de ayudar al interno a reconocer su conducta y motivarlo hacia el cambio, creando un ambiente de alianza terapéutica y cohesión grupal; desarrollar habilidades cognitivas, emocionales y conductuales que permitan identificar y controlar pensamientos distorsionados, causantes de malestar y/o facilitadores de conducta violenta; entrenar en autorregulación emocional y en conductas alternativas a la violencia; y promover un marco de valores y un estilo de vida adaptados a las normas comunes de convivencia y a las pautas de comportamiento prosocial. Se ha impartido en diferentes centros desde 2017. El Informe General de 2018, informó que desde finales de 2017 se estuvo realizando en 22 centros penitenciarios con una participación de 238 internos y 1 interna; en 2019 se realizó en 11 cárceles con una media de 70 internos y 13 internas; en 2020 se aplicó en 11 centros penitenciarios con una participación media de 72 internos y 3 internas; en 2021 en 14 centros con 123 internos y 7 internas y en 2022 en 22 centros con 209 internos y 11 internas (*Ministerio del Interior | Informe general de Instituciones Penitenciarias, s. f.*)

Es un programa que se imparte de forma grupal (con posibilidad de adaptarlo individualmente) y se estructura en 8 unidades de intervención: motivación, conducta violenta, emociones, esquemas disfuncionales, distorsiones y creencias, empatía y razonamiento moral, valores y metas personales, estrategias positivas de afrontamiento y prevención de recaídas y estilo de vida positivo. Está destinado a aquellos internos que, como consecuencia de su comportamiento violento, existe una víctima objeto de su agresión cometida antes de entrar a prisión o bien dentro de esta, ya sea a un funcionario, a otro recluso, etc.

Además, este programa clasifica a los internos en función del contexto en el que han realizado las conductas violentas (Agudo et al., 2017), pero no considera la motivación de estos actos, es decir, si se trata de agresividad reactiva o instrumental. La primera, relacionada con una baja resistencia a la frustración, hace referencia a comportamientos que suponen una respuesta defensiva ante alguna provocación percibida o real, relacionándose con la existencia de un sesgo de interpretación de las relaciones sociales, la cual va acompañada de una carencia de habilidades para la resolución de conflictos. Por otro lado, la instrumental, consiste en actos intencionales, planificados y premeditados de violencia utilizados como medio para resolver conflictos, controlar el comportamiento de los demás o conseguir

beneficios o recompensas. Esta, se relaciona con la baja empatía y con la tendencia a pensar que la agresión es una manera efectiva de obtener beneficios (McAuliffe et al., 2006; Velasco, 2013).

De todos los módulos mencionados, queremos destacar el séptimo, el destinado a estrategias positivas de afrontamiento, en el que se entrenan habilidades sociales, de resolución de conflictos, técnicas de autocontrol emocional y fórmulas socialmente aceptables para afrontar situaciones problemáticas. De los diferentes objetivos que se pretenden alcanzar en esta unidad, se encuentra el de “el desarrollo de la sensación de autoeficacia en habilidades sociales y la mejora de la autoestima”. Y, dado el eje transversal de la intervención, este módulo está enfocado específicamente a conseguir que los participantes sean personas competentes a nivel social, proceso que requiere de una adquisición de habilidades sociales efectivas, es decir, hace uso de las habilidades sociales como un medio y no como un fin.

Sin embargo, el entrenamiento o reentrenamiento en habilidades sociales solamente figura como una variable dentro de un módulo, lo que se ha considerado que no recibe la atención necesaria, a pesar de que varios estudios, encontraran que la ira y la agresión parecen tener una relación recíproca con las relaciones interpersonales (Lochman et al., 2010).

Áreas como asertividad, apoyo social y cooperación serán otras de las principales habilidades seleccionadas para formar parte de nuestro módulo de HHSS, ya que el enfoque en estas está respaldado por literatura y estudios previos basados en el proceso, la reinserción social y rehabilitación de los presos (Amaral, 2008; Costa, 2021; Parente, 2006).

Por todo lo planteado anteriormente, así como por resultados de los metaanálisis realizados por Garrido & Morales (2007) o Lipsey et al., (2007) en los que se remarca que la presencia de entrenamiento en resolución de problemas interpersonales es un elemento decisivo que influye en la eficacia de los programas de tratamiento, el objetivo que se plantea en este trabajo es rediseñar el módulo de HHSS para sujetos con agresividad reactiva dentro del Programa de Intervención para Delitos Violentos (PICOVI) para que se aborde con mayor profundidad el entrenamiento en estas habilidades.

2. MÉTODO

2.1. Descripción de la intervención

Previa a la intervención, se contactará por vía telefónica con los directores de prisión de la provincia de Alicante para concretar una reunión en la que se informará a los psicólogos responsables del objetivo general del módulo, de la necesidad de su aplicación, así como de los contenidos a trabajar en él. Los centros en los que quiere impartir esta modificación del

programa serán los ubicados en la provincia de Alicante, es decir, tanto Fontcalent (Alicante I) como Villena (Alicante II).

Una vez aceptada la propuesta por parte de las instituciones, se establecerán las fechas en las cuales se llevarán a cabo el programa, teniendo en consideración que las sesiones se desarrollarán en el tiempo libre del que dispongan los reclusos.

Además, el centro procederá al reparto del consentimiento informado, en el que se detallará toda la información relacionada con el programa. Será necesario que todos los participantes firmen el documento para poder ser incluidos en esta intervención.

Se trata de una intervención grupal que además cuenta con dos sesiones individuales (la inicial y la final), en las que se administrará un cuestionario para evaluar primero las competencias en habilidades sociales de los participantes y, al final del programa, para comprobar la efectividad de la intervención a los internos que han participado en el mismo.

El módulo a desarrollar es el módulo de HHSS, cuyo objetivo general es conseguir aumentar estas competencias interpersonales en los participantes. Este módulo cuenta con siete sesiones de una duración media de 90 minutos y distribuidas de la siguiente manera:

- Una sesión inicial y una final individual de evaluación
- Cinco sesiones en las que los internos aprenderán de forma práctica 5 habilidades concretas que les ayuden a mejorar su comunicación tanto verbal como no verbal y paraverbal que contribuirán, además, a mejorar la interpretación de las situaciones de comunicación social.

2.2. Participantes

2.2.1. Criterios de inclusión

Las personas destinatarias de esta intervención, al igual que la población diana del PICOVI, serán los internos penitenciarios que han cometido actos violentos, tanto dentro como fuera del contexto penitenciario. Asimismo, serán admitidos en el programa aquellos reclusos condenados por delitos cometidos en el medio rural, en el ámbito de las relaciones sociales previas entre el autor y la víctima y en el medio penitenciario durante su internamiento en prisión, pudiendo igualmente ser susceptibles de inclusión aquellos cuyos hechos se encuentran en procedimientos penales en curso (Agudo et al., 2017).

Por lo que respecta a la selección de participantes, se incluirán todos aquellos que voluntariamente se apunten al taller y que cumplan los requisitos previamente mencionados,

llegando a un máximo de 15 participantes por sesión, de acuerdo con lo propuesto en la Guía para la Promoción de la Salud Mental en el Medio Penitenciario (Equip Vincles Salut, 2011).

En el módulo de HHSS que vamos a desarrollar, a diferencia del programa completo, se impartirá únicamente a los internos que cometieron violencia de tipo reactiva, pues son, tal y como señala la literatura, los que presentan un mayor déficit de HHSS (Ross & Babcock, 2009).

Asimismo, para poder participar en el programa será necesario firmar un consentimiento informado (Anexo I), ya que la participación será totalmente voluntaria.

2.2.2. Criterios de exclusión

Por lo que respecta a los criterios de exclusión, siguiendo los mismos principios que el programa base, no podrán participar en el módulo aquellos que ya participen en programas específicos, como pudieran ser los de agresores sexuales (*por ejemplo, el SAC*) o de violencia doméstica (*por ejemplo, el VIDO*).

Por otro lado, también serán considerados no aptos aquellos que hayan cometido sus actos con violencia instrumental, ya que el déficit en habilidades sociales que presentan estos individuos es mucho menor frente a quienes cometieron sus actos con violencia reactiva.

Finalmente, para facilitar la aplicación del programa, no se incluirán aquellos reclusos que presenten dificultades en la comprensión del habla castellana.

2.3. Temporalización

Tabla 2. *Temporalización de las sesiones.*

Formato	Sesión	Objetivos	Contenidos	Fecha
Individual	Pre-test	Evaluar las HHSS iniciales en distintas situaciones y aspectos de la vida.	Presentación módulo y objetivos. Administración del Cuestionario Psicosocial elaborado por Fonseca Carracedo (2003).	2ª semana marzo
Grupal	1. Aprendo a reconocer los elementos de la	Identificar, reconocer y mejorar los elementos conductuales de la	Conceptos y componentes de la CV, CNV, CPV.	3ª semana marzo

comunicación	comunicación: componente verbal (CV), no verbal (CNV) y paraverbal (CPV).	Role-playing y análisis de la comunicación. Discusión grupal.	
2. Disminuyo mi impulsividad	Enseñar a evaluar las situaciones novedosas con detenimiento. Saber actuar ante situaciones desconocidas. Fomentar la comunicación positiva como una herramienta para abordar situaciones desconocidas de manera constructiva.	Concepto impulsividad. Discriminación situaciones peligrosas/ inofensivas. Estrategias para una comunicación positiva en situaciones desconocidas. Role-playing y discusión grupal.	4ª semana marzo
3. Aprendo a rechazar peticiones (Decir NO)	Enseñar técnicas asertivas en casos de persistencia. Aprender técnicas de comunicación positiva.	Explicación técnica asertiva decir "NO" (técnica del bocadillo) y técnica del disco rayado. Explicación técnicas comunicación positiva (procesar el cambio, aplazamiento asertivo, libre información y autorrevelación) Role-playing y discusión grupal.	5ª semana marzo
4. No estoy sólo/a	Adquirir y/o reforzar habilidades de cómo trabajar en equipo, cooperar y buscar apoyo social. Reforzar la capacidad de pedir ayuda.	Definición de cooperación, trabajo en equipo y liderazgo. Explicación importancia saber buscar apoyo. Puesta en práctica	6ª semana marzo

				trabajo en equipo.	
	5. "Lo siento"	Aprender a actuar en casos de interrupción. Aprender a pedir disculpas.	Qué hacer cuando hemos hecho daño a alguien. Hablar de la vulnerabilidad que se demuestra al expresar lo que se siente. Directrices para enseñar a pensar en lo que se hizo mal.		2ª semana abril
Individual	Post-test	Evaluar la eficacia del módulo de HHSS	Escucha de sugerencias y resolución de dudas Administración del Cuestionario Psicosocial relleno al inicio del programa. <i>Feedback</i> avances conseguidos		3ª semana abril

Tabla 3. Cronograma del taller

Sesiones	3/03/25	10/03/25	17/03/25	24/03/25	31/02/25	07/04/25	14/04/25
Pre-							
1							
2							
3							
4							
5							
Post-							

2.4. Descripción de las sesiones

SESIÓN PRE- INTERVENCIÓN. PASE DE CUESTIONARIO INICIAL

Objetivos: evaluar las HHSS iniciales en distintas situaciones y aspectos de la vida.

Duración: 60 minutos aproximadamente.

Material: anexo II, lápiz.

Se inicia la sesión dando la bienvenida al participante y agradeciendo su asistencia. Antes de empezar, se le vuelven a recordar los objetivos generales del módulo de HHSS y el de la sesión inicial, es decir, evaluar el punto de partida respecto a sus habilidades sociales en distintas situaciones y aspectos de la vida para poder, posteriormente, realizar una evaluación para comprobar la eficacia del módulo y observar si ha habido mejoras significativas.

Se le reparte al asistente una copia del Cuestionario Psicosocial de Fonseca Carracedo (2003), comentándole que no hay respuestas correctas ni incorrectas, que se tome el tiempo necesario para contestar cada una de las cuestiones, que debe ser totalmente sincero y que estamos ahí para resolver cualquier duda que le pueda surgir durante la resolución del mismo.

A continuación, cada interno deberá entregar el cuestionario realizado al psicólogo correspondiente y comentarle las expectativas que tiene respecto al módulo y qué espera conseguir tras la aplicación del programa.

SESIÓN 1. APRENDO A RECONOCER LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Objetivos: identificar, reconocer y mejorar los elementos conductuales de la comunicación: componente verbal (CV), no verbal (CNV) y paraverbal (CPV).

Duración: 90 minutos aproximadamente

Material: ordenador, proyector, lápices, anexo III.

Se inicia la sesión presentando a los profesionales que llevarán a cabo la aplicación del programa, así como también los contenidos que se trabajarán a lo largo de sus sesiones. Antes de comenzar con la realización del primer taller, se ofrece a los participantes la oportunidad de presentarse uno a uno mediante su nombre, edad y un hobby.

[Diapositiva 1] Se expone la temática a abordar durante las próximas sesiones: la importancia de la buena comunicación. La primera de ellas, "Aprendo a reconocer" tendrá como objetivo aprender a identificar, reconocer y mejorar los elementos conductuales que conforman la comunicación, es decir, tanto los componentes verbales y no verbales, como los paraverbales.

[Diapositivas 2 y 3] Se pregunta a los asistentes qué entienden por comunicación verbal, no verbal y paraverbal. Se refuerzan las definiciones acertadas y se redirigen las erróneas hasta alcanzar una única definición que contenga las aportaciones de todos los reclusos, y que sobre todo clarifique el concepto.

[Diapositiva 4] A continuación, en pantalla aparece una pregunta que se les lanzará a modo de discusión grupal. Deberán reflexionar sobre “¿Qué debemos saber para ser más habilidosos/as en nuestras relaciones sociales?”.

[Diapositivas 5 y 6] Se muestra una tabla con elementos de cada tipo de comunicación (verbal, no verbal y paraverbal) y la forma óptima de hacer uso de cada elemento, por ejemplo, la distancia que deberían mantener con su interlocutor o el tono de voz apropiado para cada situación. Deberán identificar situaciones donde la comunicación puede desempeñar un papel crucial en la prevención de conflictos o en su exacerbación.

[Diapositiva 7] Ejemplos prácticos de CV y CNV en situaciones cotidianas y posterior ejercicio práctico.

[Diapositiva 8- *Ejercicio práctico*] Se dividirán a los internos en grupos pequeños y posteriormente se les asignarán escenarios hipotéticos relacionados con la vida en prisión. Cada grupo deberá discutir y representar cómo aplicarían los elementos de la comunicación vistos anteriormente para abordar el escenario de manera constructiva. Se les otorgará a cada participante una plantilla con elementos de conducta verbal, no verbal y paraverbal (Anexo III) para que puedan ir anotando lo que consideren relevante de la representación y poder, de manera constructiva, dar *feedback* sobre las estrategias propuestas y su efectividad percibida.

[Diapositiva 9- *Reflexión y cierre*] Preguntas abiertas para que los internos compartan sus reflexiones personales sobre la sesión. Se resumirán los puntos clave discutidos y se enfatizará la importancia de la comunicación como herramienta para la resolución de conflictos y la construcción de relaciones positivas. Resolución de dudas y agradecimiento por la participación y compromiso.



Ideas/ recomendaciones

Fomentar un ambiente de respeto y escucha activa entre los participantes. Los facilitadores deberán estar preparados para manejar cualquier situación delicada que pueda surgir durante la discusión.

SESIÓN 2. DISMINUYO MI IMPULSIVIDAD

Objetivos:

- Enseñar a evaluar las situaciones novedosas con detenimiento.
- Saber actuar ante situaciones desconocidas.
- Fomentar la comunicación positiva como una herramienta para abordar situaciones desconocidas de manera constructiva.

Duración: 90 minutos aproximadamente.

Material: ordenador, proyector.

[*Diapositivas 1 y 2*] Se inicia la sesión recordando los contenidos trabajados la última vez, y presentando la temática a abordar durante la próxima hora y media: impulsividad y comunicación positiva.

[*Diapositivas 3 y 4*] Breve repaso de la importancia de saber decir “no” y de la comunicación positiva en situaciones desconocidas. Establecimiento de normas para un diálogo respetuoso y abierto.

[*Diapositivas 4 y 5*] Concepto de impulsividad. Definición de impulsividad y su papel en la toma de decisiones. Discusión sobre cómo la impulsividad puede influir en la capacidad de evaluar situaciones novedosas con detenimiento y ejemplos de cómo esta puede llevar a decisiones poco informadas o arriesgadas.

[*Diapositiva 6- Ejercicio práctico*] Presentación de escenarios hipotéticos que representen situaciones desconocidas dentro y fuera de la prisión. Los internos discutirán en grupos pequeños y determinarán si cada situación es potencialmente peligrosa o inofensiva. Retroalimentación grupal sobre los criterios utilizados para hacer estas evaluaciones y las posibles consecuencias de cada actuación.

[*Diapositivas 7 y 8*] Introducción de estrategias para una comunicación positiva en situaciones desconocidas. Énfasis en la importancia de la claridad, el respeto y la empatía al interactuar con otros, especialmente en circunstancias nuevas o inciertas. Ejercicio de *role-play* para practicar la comunicación positiva en situaciones desafiantes.

[*Diapositiva 9- Discusión grupal*] Se plantearán preguntas abiertas para que los internos compartan sus experiencias personales relacionadas con la impulsividad, la discriminación de situaciones y la comunicación positiva. Se reflexionará sobre lo aprendido y los cambios que podrían implementar en su propia conducta.

[Diapositiva 10- Reflexión y cierre] Se hará un resumen de los puntos clave discutidos durante la sesión, así como un recordatorio de la importancia de aplicar el pensamiento crítico y las habilidades de comunicación en todas las situaciones, especialmente en aquellas desconocidas o desafiantes. Resolución de dudas y agradecimiento por la participación y compromiso.



Ideas/ recomendaciones

Se pueden integrar técnicas breves de relajación o respiración al inicio de la sesión para facilitar un ambiente más receptivo. También se pueden incluir testimonios personales, invitando a ex-internos que hayan tenido éxito en la gestión de estas situaciones para que compartan sus experiencias con el grupo.

SESIÓN 3. APRENDO A RECHAZAR SITUACIONES (DECIR “NO”)

Objetivos:

- Enseñar técnicas asertivas en casos de persistencia.
- Aprender técnicas de comunicación positiva

Duración: 90 minutos aproximadamente.

Material: ordenador, proyector, anexo IV, anexo V.

[Diapositiva 1] Se da comienzo a la sesión repasando los contenidos trabajados en el último taller, y presentando la materia a abordar durante la próxima hora y media: técnicas asertivas y de comunicación positiva.

[Diapositivas 2 y 3] Se pregunta a los participantes qué entienden por asertividad. A continuación, se presenta una definición más completa que deberá explicarse de forma pausada y detallada, con la finalidad de que el concepto quede claro.

[Diapositiva 4] Se enumeran los derechos referidos en la definición de asertividad, ejemplificando cada uno de los mismos y se reparten en físico para que los puedan consultar cuando lo necesiten (anexo IV).

[Diapositiva 5] Explicación de la importancia de aprender a decir “NO” de manera asertiva en situaciones relevantes para su vida dentro y fuera de prisión.

[Diapositivas 6-10] Presentación de técnicas asertivas para decir “NO”, como la técnica del “bocadillo o sandwich”, la cual consiste en disminuir la carga negativa de nuestro “no”, con la empatía y el refuerzo positivo. Explicación de la técnica del “disco rayado” para evitar entrar en discusiones, pero repitiendo calmadamente la negativa. Ejemplos prácticos de cómo aplicar estas técnicas en diferentes contextos.

[Diapositivas 11-15] Explicación de técnicas de comunicación positiva. Se profundizará en técnicas como "procesar el cambio" (expresar la negativa seguida de una alternativa), "aplazamiento asertivo" (posponer la respuesta hasta tener más información o tiempo para decidir), "libre información" (dar una razón sin comprometerse demasiado) y "autorrevelación" (compartir sentimientos o experiencias personales). Posterior discusión sobre la importancia de mantener una comunicación respetuosa y constructiva incluso al decir "NO". Se repartirán tarjetas con estas técnicas para que puedan acceder a ellas siempre que las necesiten (anexo V)

[Diapositiva 16- Ejercicio práctico]. Role-playing. Se dividirán a los internos en parejas o grupos pequeños y se proporcionará a cada grupo un conjunto de escenarios hipotéticos que reflejen situaciones comunes donde podrían necesitar decir "no" de manera asertiva. Estos escenarios, pueden incluir solicitudes de favores, presiones para participar en actividades no deseadas o incluso situaciones de intimidación. Habrá una rotación de roles para que todos los internos tengan la oportunidad de practicar tanto el papel de solicitante como el del que rechaza la petición.

[Diapositiva 17- Discusión grupal]. Reflexión sobre la experiencia durante el role-playing, compartiendo las dificultades con las que se encontraron al decir "NO" y cómo se sintieron al aplicar las técnicas aprendidas, al igual que cómo se sintieron cuando eran ellos a los que les rechazaban una petición.

[Diapositiva 18- Reflexión y cierre] Resumen de los puntos clave discutidos durante la sesión y énfasis en la importancia de practicar regularmente las habilidades aprendidas para fortalecerlas. Resolución de dudas y agradecimiento por la participación y compromiso.



Ideas/ recomendaciones

Durante el role-playing anima a los internos a utilizar las técnicas aprendidas durante la sesión, tanto las técnicas asertividad como las de comunicación positiva. Ve rotando por los grupos y proporcionando *feedback* constante.

SESIÓN 4. NO ESTOY SÓLO/A

Objetivos:

- Adquirir y/o reforzar habilidades de cómo trabajar en equipo, cooperar y buscar apoyo social.
- Reforzar la capacidad de pedir ayuda.

Duración: 120 minutos aproximadamente.

Material: ordenador, proyector, juego de cartas "Hanabi", anexo VI

[Diapositivas 1 y 2] Se inicia la sesión recordando los contenidos trabajados la última vez, y presentando la temática a abordar durante la próxima hora y media: importancia de trabajar en equipo y saber pedir ayuda. Con este fin, la sesión se divide en dos bloques: “Sé cooperar”, pretende que los participantes aprendan a trabajar en equipo, a cooperar y a buscar apoyo social siempre que lo necesiten; mientras que el segundo bloque, “Necesito tu ayuda”, va dirigido a promover la comunicación y la confianza entre internos y funcionarios u otros reclusos, con la finalidad de recurrir a ellos cuando se precise su ayuda.

[Diapositivas 3-5] Se pregunta a los participantes qué entienden por trabajo en equipo, cooperación y apoyo social, se refuerzan las definiciones acertadas y corrigen las erróneas, hasta alcanzar una única definición que contenga las aportaciones de todos los internos, y sobre todo que clarifique los conceptos.

[Diapositivas 6 y 7] A continuación, se presenta un método de resolución de conflictos (Anexo VI) que deberá explicarse de forma detallada y atendiendo a las dificultades de comprensión que los participantes puedan presentar, seguido de un ejemplo de caso y de un debate grupal sobre cómo resolverían el problema. La finalidad es que entre todos los participantes lleguen a un acuerdo de resolución del caso, dejando claro previamente que no hay una sola forma de resolverlo.

[Diapositiva 8- Puesta en práctica] Se jugará al “Hanabi”. Primero, se explicará el funcionamiento del juego: es un juego cooperativo que cambia la norma clásica de los juegos de cartas: todos los jugadores ven las cartas de los demás, pero no las propias. El objetivo es construir castillos de fuegos artificiales dando pistas a los demás, haciendo deducciones, recordando las pistas que te han dado... Al final del juego, o todos pierden o todo el mundo gana, dependiendo de la cooperación entre los jugadores. Para que quede más claro el funcionamiento de este, se pondrá el siguiente vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=vfCINpB06W4> y seguidamente se procederá a jugar.

[Diapositiva 8-11] Se da inicio al segundo bloque, “Necesito tu ayuda”, presentando algunas situaciones en las que los reclusos pudieran requerir de la ayuda de los funcionarios u otros internos en vista a la resolución de un problema. Asimismo, se enumeran los pasos a seguir para pedirles ayuda o hablarles sobre algún tema delicado.

[Diapositivas 12 y 13] Se destaca la importancia de mantener una relación con los funcionarios y compañeros de prisión basada en el respeto, la comunicación y la confianza, y a continuación se enumeran algunas indicaciones que contribuyen a la consecución de dicha relación.

[Diapositiva 14- *Role-playing*] Se pide la colaboración de dos voluntarios a los que se les expondrá un caso en el que sería necesario pedir ayuda y estos, a partir de la información propuesta y de las indicaciones previas, deberán llevar a cabo un role-playing. Posteriormente, se expondrá otro caso y se invertirán los roles. El resto de participantes deberá dar *feedback* y comentar los aspectos que han hecho bien seguidos de los que consideran que han fallado en la comunicación.

[Diapositiva 15- *Reflexión y discusión*] Discusión grupal sobre lo que consideran que ha funcionado bien en los ejercicios prácticos y los desafíos a los que se han enfrentado. También se comentará cómo las habilidades de trabajo en equipo y la cooperación puede aplicarse en situaciones cotidianas.

[Diapositiva 16- *Cierre*] Resumen de los puntos clave discutidos durante la sesión, énfasis en la importancia de practicar regularmente las habilidades de trabajo en equipo y la búsqueda de apoyo y agradecimiento a los asistentes por su participación y compromiso.



Ideas/ recomendaciones

Durante la sesión incentiva la participación activa de los internos, permitiéndoles compartir sus experiencias y opiniones. Utiliza ejemplos concretos y situaciones pertinentes al entorno penitenciario para ilustrar los conceptos y técnicas discutidos durante la sesión.

SESIÓN 5. LO SIENTO

Objetivos:

- Aprender a actuar en casos de interrupción.
- Aprender a pedir disculpas.

Duración: 75 minutos aproximadamente.

Material: ordenador, proyector, anexo VII.

[Diapositiva 1] Se inicia la sesión recordando los contenidos trabajados la última vez, y presentando la temática a abordar durante la próxima hora y media: aprender a actuar en casos de interrupción y a pedir disculpas.

[Diapositivas 2-6] La primera parte de la sesión irá dirigida a qué hacer cuando hemos hecho daño a alguien. Aquí, se explorarán estrategias para abordar situaciones en las que se ha hecho daño a alguien y se discutirá sobre la importancia de reconocer el impacto de nuestras acciones en los demás y de asumir la responsabilidad por ellas. Se presentarán directrices para reflexionar sobre el comportamiento pasado y pensar maneras de mejorar en el futuro. Se abrirá un debate en el que los internos deberán exponer algún caso personal en el que

consideran que tendrían que haber pedido disculpas, remarcando que no es obligatorio participar en este debate y que si se desea participar, no se juzgará ningún acto.

[Diapositivas 7-9] La sesión seguirá destinada a hablar de la vulnerabilidad a la que nos exponemos cuando expresamos los sentimientos. Se hará una reflexión sobre la importancia que tiene el expresar las emociones y disculparse, explorando además cómo la agresividad reactiva puede dificultar la expresión de emociones y el reconocimiento de errores.

[Diapositivas 9 y 10] A continuación se repartirán tarjetas con directrices claras y específicas para pedir disculpas de manera efectiva (anexo VII). Se aportarán ejemplos de disculpas que incluyan reconocimiento del error, expresión del arrepentimiento, solicitud de perdón y ofrecimiento de solucionar el fallo si fuera posible. Se llevará a cabo un role-playing para tratar de internalizar las directrices presentadas seguido de una discusión grupal donde se reflexionará sobre el proceso de pedir disculpas.

[Diapositiva 11- Reflexión y cierre] Resumen de los puntos clave discutidos durante la sesión y énfasis de la importancia de manejar las interrupciones de manera constructiva y de pedir disculpas. Agradecimiento a los participantes por su participación.



Ideas/ recomendaciones

Si los internos no están por la labor de comentar situaciones propias, tener preparados casos de ejemplo para que opinen sobre ellos.

SESIÓN POST- INTERVENCIÓN. PASE DE CUESTIONARIO FINAL.

Objetivos: Evaluar la eficacia del módulo de HHSS.

Duración: 60 minutos aproximadamente.

Material: anexo II, lápiz

Se inicia la sesión dando la bienvenida al participante y agradeciéndole su dedicación y participación en el módulo de HHSS, así como un breve recordatorio de los objetivos propuestos y la importancia de que siga desarrollando y practicando lo visto durante las sesiones.

Seguidamente, se le proporcionará el Cuestionario Psicosocial que se completó al inicio del programa para que lo vuelva a cumplimentar y así, poder comprobar los avances que se han logrado con la aplicación del taller.

Nos proporcionará una autovaloración sobre cómo se ha sentido respecto a la forma de impartir el módulo y los contenidos, así como sugerencias de cara a una futura

implementación en otros internos. Le proporcionaremos sugerencias adaptadas a cada caso para que puedan seguir progresando y superando los desafíos restantes en el desarrollo de habilidades sociales.

Finalmente, facilitaremos una breve reflexión destacando los aprendizajes clave y los momentos significativos, agradeceremos nuevamente la participación y compromiso con el programa y le animaremos de nuevo a seguir aplicando y practicando las habilidades aprendidas en su vida diaria.

Tabla 4 . *Resumen cronograma de actividades.*

<i>Sesiones</i>	<i>Actividades</i>
Sesión pre-	Introducción al taller de HHSS y evaluación inicial.
Sesión 1	Identificar, reconocer y mejorar los elementos de la comunicación.
Sesión 2	Disminución de la Impulsividad y fomento de la comunicación positiva.
Sesión 3	Aprender técnicas asertivas y de comunicación positiva.
Sesión 4	Apoyo social, cooperación y trabajo grupal. Aprender a pedir ayuda.
Sesión 5	Actuar correctamente ante interrupciones y saber pedir disculpas.
Sesión post-	Valoración final y despedida.

2.5. Evaluación

Una estrategia para evaluar los resultados del posible cambio atribuible a un programa de tratamiento con delincuentes, es comparar la medida de la tasa de reincidencia de los internos que han realizado el programa, con la de otro grupo que no ha sido tratado (Redondo, 2008). Dado que lo que queremos es evaluar únicamente este módulo y no el programa completo al que pertenecería (PICOVI), no podemos utilizar como medida de evaluación la tasa de reincidencia, por lo que existe otro procedimiento, más indirecto, que se basa en la evaluación de variables personales y clínicas. Éstas hacen referencia a diversos rasgos, actitudes y conductas del sujeto que supuestamente guardan relación con el hecho delictivo, en esta ocasión, las habilidades sociales.

Para comprobar la eficacia del programa, haremos uso, por un lado, del Cuestionario Psicosocial de Fonseca Carracedo (2003) el cual será administrado en diversas ocasiones.

La primera vez que cumplimentarán el cuestionario será en la sesión pre-test, sesión en la que se explican los objetivos y finalidad del programa. El segundo pase será tras finalizar el programa, en la sesión post-test, con la finalidad de poder valorar el avance de cada uno de

los internos en lo que respecta al aprendizaje, entrenamiento y desarrollo de las habilidades sociales. En esta, además, animaremos al reo a que haga una autovaloración de su progreso en el taller.

Por otro lado, también habrá una evaluación intermedia, es decir, a lo largo de la intervención se llevará a cabo una evaluación del avance de los internos a través de sesiones que abordarán las habilidades sociales clave para una adecuada integración en la sociedad. Se obtendrá información observando y revisando lo aprendido en sesiones anteriores, lo que ayudará a identificar posibles errores y deficiencias en el aprendizaje de los participantes. También se observará la evolución de los reclusos mediante las discusiones grupales que se fomentarán en cada una de las sesiones.

La finalidad de este proceso de evaluación en tres fases es optimizar el programa de intervención, con el fin de que sea más efectivo en próximas implementaciones en contextos penitenciarios.

3. DISCUSIÓN

La resolución de problemas, la comunicación efectiva y la deliberación de consecuencias, son habilidades deficientes en muchos reclusos debido a la falta de modelos, habilidades y expectativas adecuadas (Presley et al., 2023). Por lo que, la resolución de problemas interpersonales, junto al entrenamiento de la ira y la buena implementación del tratamiento son factores decisivos que influyen en el efecto de los programas de tratamiento terapéutico cognitivo para los delincuentes (Lipsey et al., 2007).

Las habilidades no verbales también suelen ser el objetivo del entrenamiento en habilidades sociales, ya que entre ellas, la comunicación facial es el principal comunicador de información emocional (Bourke & Van-Hasselt, 2001). Es por ello, que se decidió incluir una sesión completa para la identificación, reconocimiento y mejora de los elementos de la comunicación.

De igual manera, el proceso de resolución de conflictos evita el tipo de toma de decisiones impulsivas que ha sido identificado como un factor clave en el abuso de sustancias y en las recaídas. Por lo que la técnica de la que se hace uso en la sesión 4 parece óptima para su empleo, dado que obliga a los participantes a ralentizar el proceso de selección de una respuesta a sus problemas, evaluando diferentes opciones en lugar de aceptar la primera solución potencial que les viene a la mente. Además, ofrece un método mediante el cual los participantes pueden evaluar sistemáticamente las consecuencias de cada elección, lo que resulta en una resolución más efectiva del problema y fomenta una mayor autoconciencia de los actos propios (Bourke & Van-Hasselt, 2001).

En la rehabilitación de los presos, las habilidades para la vida son un componente importante que engloban: la autoconciencia, la resolución de problemas, el pensamiento crítico y las habilidades interpersonales. Además, si se aprenden y practican, pueden facilitar habilidades prosociales más amplias, como la empatía y la autoestima (Jolley, 2018). La instrucción para reducir la tensión, a menudo implica una variedad de entrenamiento en habilidades, incluida la escucha activa, la comunicación básica y el juego de roles para demostrar el aprendizaje (Olivia et al., 2010).

Hasta el momento no se conoce ninguna investigación realizada en las prisiones de España que haya demostrado con suficiente claridad la eficacia de los programas específicos, lo que sí que podemos conocer gracias a la revisión por metaanálisis de los estudios europeos realizados por Redondo y cols. (1999, 2002) es que los que mejor funcionan son los cognitivos conductuales. Por otro lado, una evaluación experimental más reciente de otros programas aplicados en el medio penitenciario, entre los que se incluye el DEVI (análogo al PICOVI en Cataluña), mostró una ausencia de diferencias significativas entre los grupos experimental y control, lo que refleja que los programas de intervención tienen un efecto pequeño y no permanente (Medina, 2013)

Asimismo, un entrenamiento en habilidades sociales, comportamiento prosocial y agresividad en población penitenciaria agresiva mostró que tras su aplicación, los reclusos habían adquirido un mayor conocimiento del comportamiento prosocial, una menor evitación social y un descenso de ansiedad en situaciones sociales, así como una mejora en las habilidades de discusión, demostración del enfado y expresión de opiniones (Schippers et al., 2001). La causa que podría explicar que aquellos internos que han participado en actividades terapéuticas reincidan menos no sería por tanto el tratamiento aplicado, sino una selección diferencial basada en la actitud, predisposición y motivación al cambio de los internos, resultando el tratamiento aplicado un indicador de cambio porque correlaciona con éste, no porque lo provoque (Medina, 2013).

Finalmente, es conveniente mencionar que la conducta agresiva a largo plazo lleva asociados efectos negativos, entre los que se incluye un pobre rendimiento académico, déficit en habilidades sociales y rechazo de los iguales, los cuales pueden producir elevados niveles de frustración que retroalimentarán la agresión (Carrasco & González, 2006). Por otro lado, las intervenciones dirigidas al manejo de la ira y déficits de habilidades sociales beneficiarán más a aquellos individuos que presenten agresión reactiva (Ross & Babcock, 2009).

De este modo, resulta necesaria la aplicación y posterior comprobación de la inclusión en el PICOVI del módulo de HHSS propuesto, en vista a que se desarrollen con mayor profundidad

estas habilidades. Además, se espera que la evaluación de este taller arroje resultados positivos, dado que en él se interviene sobre muchas de las variables que han demostrado hasta el momento ser efectivas en el tratamiento de la agresividad en delincuentes. Asimismo, también se hace uso de los juegos de rol para la puesta en práctica de lo aprendido previamente en la sesión, ya que ha demostrado ser muy eficaz en el entrenamiento e interiorización de habilidades sociales (Miramontes, 2022). No obstante, no será hasta su aplicación y posterior evaluación cuando se conozca su eficacia de forma empírica.



4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaral, J. (2008). Competências sociais e pessoais: Atividades penitenciarias num estabelecimento especial da região norte. 114.
- Agudo Madrona, L., Docampo Freiria, M., Herrero Maroto, S., Herrera Rodríguez, M. J., Navarro Pascual, M., Pozuelo Rubio, F., Ruiz Alvarado, A & Ruiz Arias, S. (2017). *Programa de intervención en conductas violentas (PICOVI)*. Ministerio del Interior, Secretaría General Técnica.
- Bourke, M. L.; van Hasselt, V. B. (2001). Social Problem-Solving Skills Training for Incarcerated Offenders: A Treatment Manual. *Behavior Modification*, 25(2), 163–188. <https://doi:10.1177/0145445501252001>
- Carrasco, M. Á., & González, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: Definición y modelos explicativos (Theoretical issues on aggression: concept and models). *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38. <https://doi.org/10.5944/ap.4.2.478>
- Costa, S. (2021). Developing Social Skills in the Prison Context – Results from the Implementation of a Training Program with Prisoners. *Research on Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.7176/rhss/11-11-06>
- Crímenes Violentos | Condado de Orange Abogado de Defensa Criminal*. (n.d.). Retrieved April 23, 2024, from <https://www.californiacriminaldefender.com/crimenes-violentos.html>
- Equip Vincles Salut. (2011). *Guía para la Promoción de la Salud Mental en el Medio Penitenciario* (p. 198). Ministerio del Interior. Secretaria General de Instituciones Penitenciarias.
- Garrido, V., & Morales, L. A. (2007). Serious (Violent or Chronic) Juvenile Offenders: A Systematic Review of Treatment Effectiveness in Secure Corrections. *Campbell Systematic Reviews*, 3(1), 1–46. <https://doi.org/10.4073/CSR.2007.7>
- Gómez, C. (2014). Factores asociados a la violencia: revisión y posibilidades de abordaje. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), 115-124.
- Harkins, L., Ware, J., & Mann, R. (2018). Treating dangerous offenders. *Forensic Psychology: Crime, Justice, Law, Interventions*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

- Herreros, O., Rubio, B., & Monzón, J. (2010). Etiología y fisiopatología de la conducta agresiva. *Revista De Psiquiatría Infanto-Juvenil*, 27(3), 254–269. Recuperado a partir de <https://aepnya.eu/index.php/revistaaepnya/article/view/151>
- INE - Instituto Nacional de Estadística. (2023). *INEbase / Sociedad /Seguridad y justicia /Estadística de condenados: Adultos / Últimos datos*. INE. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176793&menu=ultiDatos&idp=1254735573206
- Informe mundial sobre la violencia y la salud* (2002). Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.
- Jacobson, S. (2023). *Understanding Violence: What Causes It & How Should You Respond?* Harley Therapy™ Blog. <https://www.harleytherapy.co.uk/counselling/causes-of-violence-how-to-respond.htm>
- Jolley, M. (2018). Rehabilitating prisoners: the place of basic life skills programmes. (Rehabilitating prisoners) *Safer Communities*, 17(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/SC-02-2017-0009>
- Lipsey, M. W., Landenberger, N. A., & Wilson, S. J. (2007). Effects of Cognitive-Behavioral Programs for Criminal Offenders. *Campbell Systematic Reviews*, 3(1), 1–27. <https://doi.org/10.4073/CSR.2007.6>
- Lochman, J. E., Barry, T., Powell, N., & Young, L. (2010). Anger and Aggression. En D. W. Nangle, D. J. Hansen, C. A. Erdley, & P. J. Norton (Eds.), *Practitioner's Guide to Empirically Based Measures of Social Skills* (pp. 155-166). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0609-0_10
- McAuliffe, M. D., Hubbard, J. A., Rubin, R. M., Morrow, M. T., & Dearing, K. F. (2006). Reactive and Proactive Aggression: Stability of Constructs and Relations to Correlates. *The Journal of Genetic Psychology*, 167(4), 365-382. <https://doi.org/10.3200/GNTP.167.4.365-382>

Medina García, P. M. (2013). *Evaluación experimental de la eficacia de los programas psicológicos de tratamiento penitenciario*. Ministerio del Interior, Secretaría General Técnica.

Ministerio del Interior | Informe general de Instituciones Penitenciarias. (n.d.). Recuperado 21 de mayo de 2024, de <https://www.interior.gob.es/opencms/es/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones/publicaciones-descargables/publicaciones-periodicas-anuarios-y-revistas/informe-general-de-instituciones-penitenciarias/>

Ministerio de Sanidad - Ciudadanos - Violencia y Salud. (n.d.). Retrieved April 23, 2024, from <https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/violencia/violenciaSalud/home.htm>

Miramontes, R. (2022). Role Playing, ¿Qué es? ¿Funciona en el TLP? *AMAI TLP*. <https://www.amaitlp.org/blog/role-playing-que-es-funciona-en-el-ttp/>

Olivia, J. R., Rhiannon, M., & Compton, M. T. (2010). A practical overview of de-escalation skills in law enforcement: Helping individuals in crisis while reducing police liability and injury. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 10(1-2), 15-29. <https://doi.org/10.1080/15332581003785421>

Ortega-Escobar, J., & Alcázar-Córcoles, M. Á. (2016). Neurobiología de la agresión y la violencia. *Anuario de Psicología Jurídica*, 26(1), 60-69. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2016.03.001>

Parente, JS (2006). O Trabalho Penitenciário enquanto Factor de Reinserção Social. Universidad de Oporto.

Presley, Eugene R. Jr., Maes, J. D., & Chambliss, J. (2023). "Getting After the Violence": Changing Prison Culture Through Prisoner-Driven Dialogue. *Organization Development Journal*, 41(1), 69-81. <http://publicaciones.umh.es/scholarly-journals/getting-after-violence-changing-prison-culture/docview/2771605816/se-2>

- Recio, E. (2022). *Las cifras de la violencia en prisión: 23.000 agresiones entre presos y 1.400 a funcionarios*. <https://theobjective.com/espana/2022-02-03/violencia-en-prision-23-000-agresiones-presos-funcionarios/>
- Redondo, S.; Sánchez- Meca, J. y Garrido, V. (2002). Los programas psicológicos con delincuentes y su efectividad: la situación europea. *Piscothema*, 14, 164-173.
- Redondo, S.; Sánchez-Meca, J.; Garrido, V. (1999). Tratamiento de los delincuentes y reincidencia: una evaluación de la efectividad de los programas aplicados en Europa. *Anuario de Psicología Jurídica*, 11-37.
- Ross, J. M., & Babcock, J. C. (2009). Proactive and Reactive Violence among Intimate Partner Violent Men Diagnosed with Antisocial and Borderline Personality Disorder. *Journal of Family Violence*, 24(8), 607-617. <https://doi.org/10.1007/s10896-009-9259-y>
- Schippers, G. M., Märker, N., & De Fuentes-Merillas, L. (2001). Social Skills Training, Prosocial Behavior, and Aggressiveness in Adult Incarcerated Offenders. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 45(2), 244-251. <https://doi.org/10.1177/0306624X01452009>
- Todos los Datos de crimen en España hoy: Asesinatos, robos, secuestros y otros delitos*. (2024.). Recuperado 3 de abril de 2024, de <https://www.epdata.es/datos/crimen-espana-hoy-asesinatos-robos-secuestros-otros-delitos/4/espana/106>
- Vacca, J. S. (2004). Educated Prisoners Are Less Likely to Return to Prison. *Journal of Correctional Education*, 55(4), 297–305. <http://www.jstor.org/stable/23292095>
- Valverde Molina, J. (2002). Los Efectos de la cárcel sobre el preso: Consecuencias del Internamiento penitenciario. Recuperado el 27 de abril de 2024, de <http://www.me.gov.ar>.

Velasco Gómez, M. J. (2013). Violencia reactiva e instrumental. La impulsividad como aspecto diferenciador. *Revista de Educación*, 361. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-361-237>



5. ANEXOS

ANEXO I - CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo,.....

He leído la hoja de información que se me ha facilitado y he podido hacer preguntas sobre la intervención.

He recibido suficiente información sobre el módulo y ante cualquier duda he hablado con el/la psicólogo/a responsable.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del taller:

1º Cuando quiera 2º Sin tener que dar explicaciones 3º Sin que esto repercuta en nada

Firma del participante:

Firma del/ la psicólogo/a:

Nombre:.....

Nombre:.....

Fecha:.....

Fecha:.....



ANEXO II - CUESTIONARIO PSICOSOCIAL (Fonseca Carracedo, 2003).

Nombre:

Fecha:

Lee cada afirmación y marca la respuesta con la que te sientas más identificado, teniendo en cuenta que:

1= Nunca/casi nunca 2 = Algunas veces 3 = Bastantes veces 4 = Siempre/casi siempre

1. Ahorro regularmente.	1	2	3	4
2. Pienso que no soy capaz de afrontar una situación, me lo creo y termino fracasando.	1	2	3	4
3. Cuando tengo un problema, intento saber cuál es o concretarlo para solucionarlo más fácilmente.	1	2	3	4
4. Creo que tengo buenas cualidades.	1	2	3	4
5. Pienso que las normas quitan libertad.	1	2	3	4
6. Conozco los centros donde puedo informarme y pedir ayuda en mi barrio.	1	2	3	4
7. Soy capaz de resumir mi historia laboral.	1	2	3	4
8. Cuando discuto con alguien, suelo centrarme en lo que el otro ha hecho mal.	1	2	3	4
9. El tabaco, el alcohol y los porros me ayudan a solucionar todos mis problemas.	1	2	3	4
10. Suelo acabar lo que empiezo.	1	2	3	4
11. Ante una situación difícil, me pongo tan nervioso que soy incapaz de resolverla.	1	2	3	4
12. Ante un problema intento imponer mi solución, aunque no sea compartida.	1	2	3	4
13. Creo que no sirvo para nada.	1	2	3	4
14. La responsabilidad limita mi libertad.	1	2	3	4
15. Utilizo los recursos que tengo a mi alcance para solucionar algún problema.	1	2	3	4
16. Me pongo nervioso cuando voy a realizar una entrevista de trabajo.	1	2	3	4
17. Cuando hay un problema intento decirle al otro lo que me gustaría que se hiciese.	1	2	3	4
18. Ser un "fumador pasivo" es dañino para la salud del no fumador.	1	2	3	4
19. Gasto más de lo que puedo.	1	2	3	4
20. Cada uno de nosotros tenemos la posibilidad de poder cambiar.	1	2	3	4
21. Ante un problema, intento elegir una solución aceptada por todos.	1	2	3	4
22. Me siento valorado por otras personas.	1	2	3	4
23. Las normas son necesarias para un mundo libre.	1	2	3	4
24. Me preocupo por mantener los lazos con mi familia y amigos, ...	1	2	3	4
25. Me responsabilizo ante la actividad diaria del trabajo.	1	2	3	4
26. Ante una situación nueva, me muestro a la defensiva.	1	2	3	4
27. Ser capaz de beber grandes cantidades de alcohol no tiene nada que ver con ser duro o resistente.	1	2	3	4
28. La mayoría de las veces comienzo las actividades, pero termino dejándolas.	1	2	3	4
29. Soy capaz de reconocer mis propias limitaciones.	1	2	3	4
30. Cuando tengo un problema, lo soluciono tomando una decisión rápidamente.	1	2	3	4
31. Creo que no tengo muchas cosas que aportar a otras personas.	1	2	3	4
32. La libertad se relaciona con la responsabilidad ante sí mismo, ante otras personas y ante el mundo.	1	2	3	4
33. Ante una necesidad intento satisfacerla por mí mismo.	1	2	3	4
34. Sé dónde tengo que ir a la hora de buscar trabajo.	1	2	3	4
35. Me intereso por lo que piensan los demás y les ánimo a que lo expresen.	1	2	3	4
36. El consumo de marihuana y otras drogas ilegales puede tener consecuencias legales.	1	2	3	4
37. Utilizo adecuadamente mi tiempo.	1	2	3	4
38. Ante una situación difícil, intento pensar positivamente para darme ánimos y conseguir mejores resultados.	1	2	3	4
39. Me enfado cuando las cosas no salen como tenía pensado.	1	2	3	4
40. Soy tenido en cuenta por mi familia.	1	2	3	4
41. En la calle te puedes sentir preso.	1	2	3	4
42. Cuando tengo un problema, puedo contar con el apoyo de familiares, amigos, ...	1	2	3	4
43. Utilizo excusas para no acudir al trabajo.	1	2	3	4
44. A la hora de dar un mensaje, cuanto más alto y fuerte se diga, más posibilidades hay de que el otro lo entienda.	1	2	3	4
45. La falta de higiene personal dificulta la relación con los demás.	1	2	3	4
46. Ante un inconveniente, intento no perder la calma.	1	2	3	4
47. Dentro de la prisión puedes sentirte libre.	1	2	3	4
48. Un espacio común sucio y poco cuidado puede favorecer la aparición de conflicto.	1	2	3	4

ANEXO III - PLANTILLA ELEMENTOS CV, CNV Y CPV.

SISTEMA DE EVALUACION CONDUCTUAL DE LA HABILIDAD COMUNICATIVA		
COMPONENTES NO VERBALES		
A) Expresión facial	1. Expresiones negativas muy frecuentes	Cara muy desagradable
	2. Algunas expresiones negativas	Cara desagradable
	3. Apenas se observan expresiones negativas	Cara normal
	4. Algunas expresiones positivas	Cara agradable
	5. Frecuentes expresiones positivas	Cara muy agradable
B) Mirada	1. Mira muy poco Mira continuamente	Impresión negativa Muy desagradable
	2. Mira poco Mira en exceso	Impresión algo negativa Desagradable
	3. Frecuencia y patrón de miradas normales	
	4. Frecuencia y patrón de mirada adecuados	Agradable
	5. Frecuencia y patrón de mirada muy adecuados	Muy agradable
C) Sonrisas	1. Sonrisas totalmente ausentes Sonrisas continuas	Impresión muy negativa Muy desagradable
	2. Poco frecuentes o excesivamente frecuentes	Impresión algo desagradable
	3. Patrón y frecuencia de sonrisas normales	
	4. Patrón y frecuencia de sonrisas adecuado	Agradable
	5. Patrón y frecuencia de sonrisas muy adecuados	Muy agradable
D) Postura	1. Muy cerrada	Impresión de rechazo total
	2. Algo cerrada	Rechazo parcial
	3. Normal	No produce impresión de rechazo
	4. Abierta	Impresión de aceptación
	5. Bastante abierta	Gran aceptación
E) Orientación	1. Orientado completamente hacia otro lado	Impresión muy negativa
	2. Orientado parcialmente hacia otro lado	Impresión algo negativa
	3. Orientación normal	No produce una impresión desagradable
	4. Buena orientación	Impresión agradable
	5. Muy buena orientación	Impresión muy agradable
F) Distancia / contacto físico	1. Distancia excesiva. Distancia excesivamente próxima o íntima	Impresión de distanciamiento total. Muy desagradable.
	2. Distancia algo exagerada o demasiado próxima para una interacción casual	Impresión de cierto distanciamiento. Desagradable
	3. Distancia normal	Ni agradable ni desagradable
	4. Distancia oportuna	Impresión de acercamiento. Agradable
	5. Distancia excelente	Muy buena impresión de acercamiento. Muy agradable
G) Gestos	1. No hace ningún gesto. Manos inmóviles	Impresión muy negativa
	2. Algunos gestos pero escasos	Impresión negativa
	3. Frecuencia y patrón de gestos normales	
	4. Buena frecuencia y distribución de los gestos	Impresión positiva
	5. Muy buena frecuencia y distribución de los gestos	Impresión muy positiva
H) Apariencia personal	1. Muy desaliñado	Apariencia muy desagradable y sin ningún atractivo
	2. Algo desaliñado	Apariencia algo desagradable y poco atractiva
	3. Apariencia normal	
	4. Buena apariencia	Agradable y atractiva
	5. Muy buena apariencia	Muy agradable y muy atractiva

I) Oportunidad de los reforzamientos	1. No refuerza nunca o bien sus reforzamientos están fuera de lugar	
	2. Refuerza poco o bien sus reforzamientos están frecuentemente fuera de lugar	
	3. Reforzamiento normal	
	4. Reforzamiento adecuado, o bien sus reforzamientos encuentran frecuentemente el momento oportuno.	
	5. Reforzamiento muy adecuado o bien sus reforzamientos encuentran siempre el momento oportuno	
COMPONENTES PARAVERBALES		
J) Volumen de la voz	1. No se le oye. Volumen excesivamente bajo. Volumen extremadamente alto	Impresión muy negativa Muy desagradable
	2. Se le oye ligeramente Volumen demasiado alto	Impresión algo negativa Desagradable
	3. Voz normal	Pasable
	4. Volumen de voz bastante adecuado	Impresión positiva
	5. Volumen de voz muy adecuado	Impresión muy positiva
K) Entonación	1. Nada expresiva, monótona, aburrida	Muy desagradable
	2. Poco expresiva. Ligeramente monótona	Desagradable
	3. Entonación normal	Pasable
	4. Buena entonación. Voz interesante, viva.	Agradable
	5. Muy buena entonación, muy animada y expresiva	Muy agradable
L) Timbre	1. Muy desagradable. Muy agudo o grave.	Impresión muy negativa
	2. Agudo o grave de forma negativa	Algo desagradable
	3. Timbre normal	Ni agradable, ni desagradable
	4. Timbre agradable	Impresión positiva
	5. Timbre muy agradable	Impresión muy positiva
M) Fluidez verbal	1. Muchas perturbaciones o muchas pausas embarazosas	Muy desagradable
	2. Frecuentes perturbaciones o pausas embarazosas	Desagradable
	3. Pausas y perturbaciones normales	No da impresión negativa
	4. Sin apenas perturbaciones o pausas embarazosas	Agradable
	5. Sin perturbaciones o pausas embarazosas	Muy agradable
N) Velocidad	1. Habla extremadamente deprisa Habla extremadamente despacio	No se le entiende nada Muy desagradable
	2. Habla bastante deprisa Habla bastante despacio	A veces no se le entiende Desagradable
	3. Velocidad normal	Se le entiende generalmente
	4. Velocidad de habla bastante apropiada	Agradable
	5. Velocidad de habla muy apropiada	Muy agradable
O) Claridad	1. No pronuncia ninguna palabra o frase con claridad. Articulación excesiva de las palabras.	Muy negativo Muy desagradable
	2. Pronuncia con claridad sólo algunas palabras o frases. Demasiada articulación de palabras	Negativo Desagradable
	3. Claridad de pronunciación normal	
	4. Pronuncia las palabras claramente	Agradable
	5. Pronuncia las palabras muy claramente	Muy agradable
P) Tiempo de habla	1. Apenas habla. Grandes periodos de silencio. Habla continuamente	Impresión muy negativa. Muy desagradable
	2. Habla poco frecuentemente Habla en exceso	Impresión negativa Desagradable
	3. Tiempo de habla normal	Ni agradable, ni desagradable
	4. Buena duración del habla	Agradable
	5. Muy buena duración del habla	Muy agradable

COMPONENTES VERBALES		
Q) Contenido	1. Muy poco interesante, aburrido, muy poco variado.	Impresión muy negativa
	2. Poco interesante, ligeramente aburrido, poco variado	Impresión algo negativa
	3. Contenido normal. Cierta variación	
	4. Contenido interesante, animado, variado.	Agradable
	5. Contenido muy interesante, muy animado y variado.	Muy agradable
R) Humor	1. Contenido muy serio y sin humor	Impresión muy negativa
	2. Contenido serio o con muy poco humor	Impresión negativa
	3. Contenido de humor normal	
	4. Contenido de humor bueno	Agradable
	5. Contenido de humor muy bueno	Muy agradable
S) Atención personal	1. Nunca se interesa por la otra persona ni le hace preguntas sobre ella	Impresión muy negativa
	2. Apenas se interesa por la otra persona, con pocas preguntas.	Impresión negativa
	3. Interés normal por la otra persona	
	4. Buen interés por la otra persona con número adecuado de preguntas sobre ella.	Impresión positiva
	5. Muy buen interés por la otra persona, con número muy adecuado de preguntas.	Impresión muy positiva
T) Preguntas	1. Nunca hace preguntas Hace preguntas continuamente	Impresión muy negativa Muy desagradable
	2. Hace pocas preguntas Hace preguntas en exceso	Impresión negativa Desagradable
	3. Patrón de preguntas normal	Ni agradable, ni desagradable
	4. Preguntas variadas y adecuadas	Agradable
	5. Preguntas variadas y muy adecuadas	Muy agradable
U) Respuestas a preguntas	1. Respuestas monosilábicas o muy poco adecuadas	Impresión muy desagradable
	2. Respuestas breves o poco adecuadas	Impresión negativa
	3. Respuestas normales	Impresión ni negativa ni positiva
	4. Respuestas adecuadas y de duración correcta	Impresión positiva
	5. Respuestas muy adecuadas y de duración muy correcta	Impresión muy positiva
U) Corrección en el uso del lenguaje	Orden: 1. Las ideas, palabras y oraciones están totalmente desordenadas 2. Las ideas, palabras y oraciones están desordenadas la mayor parte del tiempo. 3. Las ideas, palabras y oraciones se ordenan con normalidad. 4. Las ideas, palabras y oraciones se presentan muy ordenadas 5. Se utiliza el orden de ciertas palabras para resaltar su importancia	
	Claridad: 1. El vocabulario y las expresiones no son claras, ni sencillas ni naturales. 2. El vocabulario y las expresiones son poco claras, sencillas o naturales. 3. La claridad del vocabulario y las expresiones es medianamente normal. 4. El vocabulario y las expresiones son claras, sencillas y naturales. 5. El vocabulario y las expresiones son muy claras, sencillas y naturales.	
	Precisión: 1. Las palabras empleadas son muy imprecisas y ambiguas. 2. Las palabras empleadas son imprecisas y ambiguas. 3. Las palabras empleadas son poco precisas y vagas. 4. Las palabras empleadas son precisas. 5. Las palabras empleadas son muy precisas	

DECÁLOGO DERECHOS ASERTIVOS

TENEMOS DERECHO A...

Juzgar nuestro comportamiento,
nuestros pensamientos y emociones,
y tomar responsabilidad de su
iniciación y consecuencias

1

No dar razones o excusas para
justificar nuestro comportamiento

2

Juzgar si nos incumbe la
responsabilidad de encontrar
soluciones para los problemas de
otras personas

3

Cambiar de parecer

4

Cometer errores y a ser
responsables de ello

5

Decir "no lo sé"

6

Ser independientes de la buena
voluntad de los demás de
enfrentarnos con ellos

7

Tomar decisiones ajenas a la
lógica

8

Decir "no lo entiendo"

9

Decir "no me importa"

10

!!! RECUERDA, ESTOS SON MIS
DERECHOS, PERO TAMBIÉN
LOS DE LOS DEMÁS!!!!

Técnica del “bocadillo”

Comenzamos por aludir a un comportamiento que se puede calificar como positivo, halagando al sujeto, para posteriormente introducir la propuesta de cambio, crítica o sugerencia, terminando nuevamente por una referencia a otro comportamiento adecuado, o incluso nuevamente al mismo al que se hizo referencia al principio.

Me gusta que podamos hablar las cosas cuando nos enfadamos, pero no me siento bien cuando lo haces gritando. ¿Te parece si la próxima vez esperamos a tranquilizarnos y después lo hablamos sin gritar?



El diagrama muestra un bocadillo con tres capas. La capa superior está etiquetada como 'POSITIVO', la capa inferior como 'POSITIVO' y la capa del medio como 'NEGATIVO'.

El “disco rayado”

Consiste en ser persistente y repetir lo que se quiere sin enfadarse, ni irritarse ni levantar la voz. Consiste en repetir lo que se desea con voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes ante los intentos de desviar el tema por parte del interlocutor, insistiendo hasta que la persona acceda a nuestra demanda o acepte un compromiso. Se pretende que el sujeto sea persistente y obtenga un fruto de esa persistencia.

“No voy al gimnasio, no me apetece”; “No voy al gimnasio porque estoy cansado”...



El icono muestra un disco rayado con líneas concéntricas y un agujero central.

“Procesar el cambio”

Consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre nuestro interlocutor y nosotros mismos, dejando aparte el tema de la misma. Evitamos “irnos por las ramas” y “sacar los trapos sucios”.

“Ahora estamos hablando de que toca recoger la celda, no de por qué puse música la otra noche...”

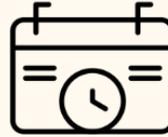


El icono muestra una silueta de una persona a la izquierda. Una flecha curva comienza desde la parte superior de la silueta, se curva hacia arriba y a la derecha, y termina apuntando hacia un símbolo de 'no igual' (&neq;).

“Aplazamiento asertivo”

Consiste en cambiar el foco de atención de la discusión. Aplazamos una respuesta cuando notamos que no es el momento para responder o estamos demasiado nerviosos o enfadados.

“No quiero hablar de ello ahora, mejor en otro momento”; “Lo hablamos mejor cuando regreses, ¿vale?, ahora no me viene bien”.



“Libre información”

Identificar los indicios que da otra persona en el curso de una conversación, a partir de los cuales se puede reconocer qué es lo interesante o importante para esa persona. Supone contestar a las preguntas como si éstas fuesen siempre abiertas, incluso en los casos en los que no lo sean, para facilitar la conversación.

“Tuvo que ser complicado, ¿qué pasó?”; “¿Qué piensas sobre ese tema?”



“Autorrevelación”

Compartir con otra persona aspectos que por sí misma no conocería o comprendería. Son revelaciones de información personal (cómo uno piensa, siente...). Facilita una comunicación bidireccional.

“Estoy de acuerdo contigo, comparto lo que dices”; “También me ha pasado”; “También me gusta”



Nombre: _____ Fecha: _____

RESOLUCIÓN PR.

1. ¿Cuál es el problema exactamente?
2. Identifica el objetivo. ¿Cómo quieres que terminen las cosas?
3. Identifica los obstáculos. ¿Qué te impide alcanzar tu objetivo?
4. Genera soluciones. Enumera al menos 4 formas de resolver el problema.
5. Determina las consecuencias de cada sol. Pros y contras de cada solución enumerada.
6. Elige la mejor solución
7. Autoevalúa tu eficacia. ¿Alcanzaste tu objetivo y mantuviste el control de ti mismo?
8. Autorrefuézate por seleccionar y llevar a cabo una respuesta eficaz.
9. Reconsidera el problema original. ¿Qué harías diferente? ¿Qué harías igual?

ANEXO VII - DIRECTRICES PARA PEDIR DISCULPAS.



LO SIENTO

SORRY

1. Pensar en lo que se hizo mal
2. Encontrar el momento para disculparse
3. Decir lo que se siente
4. Las disculpas no conocen los "pero"

Biblioteca
UNIVERSITAS Miguel Hernández