BY NC ND

Comunicación

Guía para familias

madrid salud
INSTITUTO DE ADICCIONES

www.serviciopad.es

www.madridsalud.es

Guía para familias

Comunicación

Sumario

1. LA COMUNICACIÓN FAMILIAR 3

2. ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN 5

3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN 7

   3.1. REPERCUSIÓN DEL ESTILO COMUNICATIVO EN LOS HIJOS 9

4. FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN 10

5. LAS DOCE BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN 12

6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE CONFLICTOS FAMILIARES 17

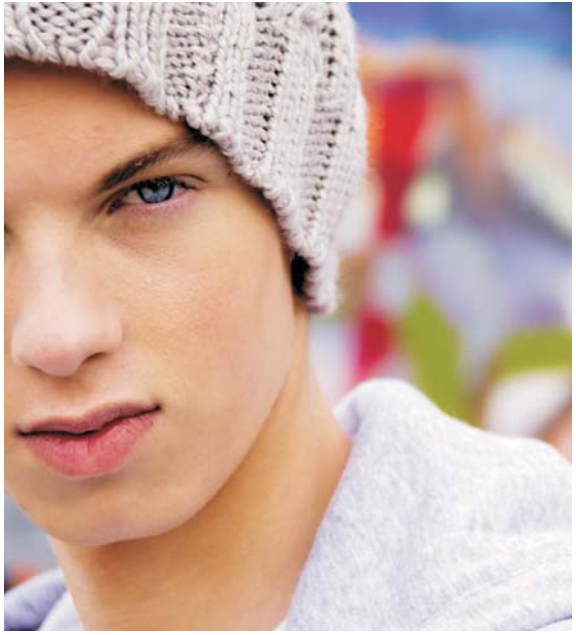
Comunicación

1. La comunicación familiar

La comunicación es el principal mecanismo de interacción para los seres humanos. A través de ella se conocen y negocian los espacios en la vida cotidiana, al igual que se entregan o vivencian las creencias, las costumbres y los estilos de vida propios de cada familia, comunidad o espacio social al que se pertenece.
(V. Satir, 1991).

Cuando un niño llega al mundo, la comunicación se presenta como el factor determinante en las relaciones que establecerá con los demás, y lo que sucederá con cada una de ellas a lo largo de su vida. En este sentido, la comunicación familiar será para el niño el primero y más importante espacio para el aprendizaje de estrategias de relación con su entorno.

Además, las relaciones familiares positivas son al mismo tiempo una importante fuente de recursos psicosociales que facilitan, a su vez, procesos adaptativos en el niño y en el adolescente.



Comunicación

1. La comunicación familiar

En este sentido, se ha constatado que las relaciones positivas entre padres e hijos contribuyen al desarrollo de una autopercepción y de una autoestima positiva, tanto en los dominios familiar como social o académico, constituyendo estos recursos de autoestima un importante factor de protección frente al desajuste adolescente.

Todo este aprendizaje se produce desde la familia ya que es la primera instancia y la institución que globalmente tiene más influencia en la formación y desarrollo de niños y adolescentes. El desarrollo de un modelo de comunicación positivo en estas condiciones debe comenzar desde los primeros años de vida para profundizar progresivamente, atendiendo a la madurez que presentan en cada período evolutivo, de forma que cuando logren la adolescencia el estilo se haya ido adaptando a sus necesidades.

2. Elementos del proceso de comunicación

El proceso de la comunicación implica la existencia de: un emisor, que es la persona que transmite el mensaje, un receptor, que es la persona a la que se dirige el mensaje, y un canal o medio físico de transmisión, a través del cual se enviará el mensaje.

Para transmitir adecuadamente un mensaje debe haber además un código común al emisor y al receptor. El código puede ser verbal, si la comunicación se realiza a través de lo que decimos o escribimos o no verbal, si la comunicación se lleva a cabo mediante la expresión facial, gestos, actitudes, posturas corporales, tonos de voz y/o miradas, que producimos al relacionarnos con los otros.

La comunicación no verbal es de vital importancia en los procesos de comunicación porque, por un lado puede sustituir a las palabras u orientar la manera en la que el mensaje verbal será interpretado y en segundo lugar, tiene la capacidad de expresar el afecto y/o sentimientos del interlocutor en relación al otro.

Comunicación

2. Elementos del proceso de comunicación

Por esta razón, en la familia será conveniente que lo que se dice a nivel verbal coincida con lo que se expresa con los gestos o el tono de voz. Por ejemplo, si una madre le dice a su hijo “estoy enojada” y su tono no es de enfado, el niño no sabrá si hacer caso a lo que dice o al tono con que lo dice. Este tipo de contradicciones podría llevar a una familia a tener problemas de comunicación y relación entre sus miembros.

También debemos tener en cuenta el contexto o situación en la que se produce la comunicación, ya que ésta contribuye al significado final del mensaje.

3. Estilos de comunicación

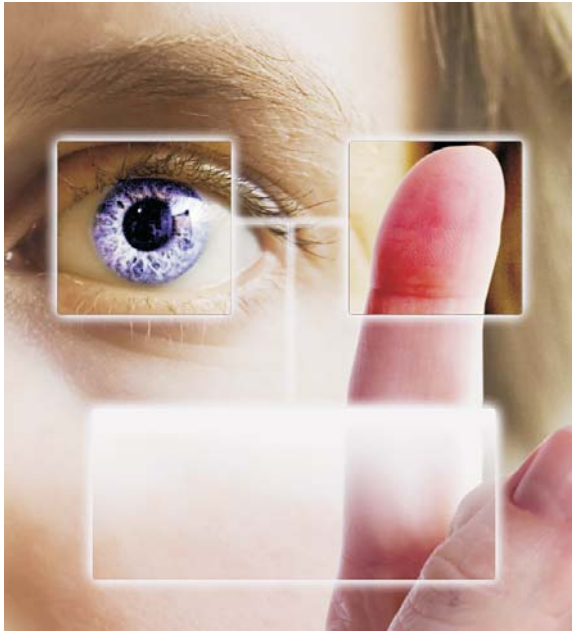
Los estilos de comunicación son el modo en que las personas nos intercambiamos información. El conjunto de elementos, verbales, gestuales y corporales que utilizamos, conforma un estilo específico de comunicación.

Dentro de los estilos de comunicación, cabe destacar:

El estilo Inhibido o Pasivo, que se caracteriza por una escasa o nula verbalización de lo que se piensa, de lo que se siente o de los comportamientos que nos molestan de los demás, evitando actuar por miedo a las consecuencias.

Es común la utilización de estrategias poco claras e inseguras acompañadas de un lenguaje dubitativo, emitido con un volumen de voz extremadamente bajo, para abordar o resolver situaciones.

La postura corporal asociada es tensa, retraída, y el espacio interpersonal desmesurado.



3. Estilos de comunicación

En el estilo agresivo, el afrontamiento de las situaciones es directo, brusco y poco respetuoso, provocando malestar emocional en los interlocutores y deteriorando la relación con ellos.

El lenguaje suele ser impositivo, cargado de órdenes e interrupciones en el discurso de los demás, con elevado volumen de voz, gestos amenazantes y postura corporal tendente a invadir el espacio de la otra persona.

La comunicación es unidireccional padres-hijos, y la ausencia de diálogo es la práctica habitual.

Y el estilo asertivo, que implica expresar lo que se quiere, lo que se desea, y lo que se espera del otro, de modo directo, claro y respetuoso.

Cuando utilizamos este estilo de comunicación con nuestros hijos y les hacemos partícipes de lo que pensamos, de cómo nos sentimos, o de cómo nos gustaría que se comportaran, de un modo claro y respetuoso, estamos contribuyendo a mejorar su autoconcepto, a elevar su autoestima y a establecer una relación más cercana con ellos.

La comunicación es abierta y bidireccional padres/hijos, con frecuentes negociaciones y consecución de acuerdos.

3.1. Repercusión del estilo comunicativo en los hijos

Veamos ahora cómo es la influencia de cada estilo comunicativo en el comportamiento y carácter de los hijos:

Los hijos de padres autoritarios: Tienden a ser obedientes, ordenados, poco agresivos, más tímidos, poco tenaces a la hora de perseguir metas. Su interiorización de los valores morales es pobre, orientándose más a los premios y castigos que hacia el significado intrínseco del comportamiento.

Los hijos de padres autoritarios manifiestan pocas expresiones de afecto con los iguales, siendo poco espontáneos, llegando incluso a tener problemas en establecer estas relaciones. El "lugar de control" externo potencia la baja autoestima y dependencia, y generalmente manifiestan poca alegría, se muestran coléricos, aprensivos, infelices, fácilmente irritables, y vulnerables a las tensiones.

Los hijos de padres permisivos (sobreprotectores y ausentes): Suelen tener problemas para controlar sus impulsos, y dificultades para asumir responsabilidades. Son inmaduros y sus niveles de autoestima generalmente son bajos, aunque tienden a ser más alegres y vitales.

Los hijos de padres asertivos: Tienden a tener niveles altos de autocontrol y de autoestima, y se muestran más capaces al afrontar situaciones nuevas con confianza. Son persistentes en las tareas que inician. Son interactivos y hábiles en las relaciones con los iguales, independientes y cariñosos, y suelen tener valores morales interiorizados.

4. Facilitadores de la comunicación

A continuación ofrecemos una serie de habilidades o estrategias que permiten, además de resolver alguna de las dificultades que pueden encontrar los padres en la comunicación con sus hijos, hacer la conversación más agradable y eficaz.

Al servir de modelos a nuestros hijos, éstos no sólo las practicarán en el contexto familiar sino que las extenderán al contexto social.

Escucha activa: La comunicación únicamente es eficaz si va acompañada de la suficiente capacidad de escucha. Saber escuchar es tan importante como hablar.

La escucha activa consiste en escuchar con comprensión lo que el otro está diciendo, muchas veces estamos más preocupados por la respuesta que por entender al que nos está hablando, pasando por alto algo tan importante como su estado emocional.

4. Facilitadores de la comunicación

Cuando no prestamos atención a lo que un hijo cuenta, en realidad lo estamos desatendiendo a él mismo, y nuestro hijo siente que él no significa nada para nosotros.

Saber decir "no": Decir "no" está lejos de ser sencillo en muchas situaciones en la relación con los demás y, especialmente, entre padres e hijos. Tanto es así que es muy probable que cualquiera de los progenitores, aun teniendo claro que tiene que decir que no a un hijo por un motivo concreto, se sorprenda a sí mismo cediendo a la petición por falta de habilidades para defender su postura.

Hacer críticas: Hacer críticas o decir que a uno no le gusta algo de alguien produce unos sentimientos y sensaciones que van desde la vergüenza hasta el temor o la inseguridad. Tanto es así que incluso pueden llevar a abandonar la idea de hacer una crítica y, si se hace, el discurso está teñido de sentimientos encontrados que lo hacen ineficaz.

Recibir críticas: Cuando se practica la asertividad en la familia, no debería extrañar a los padres que sus hijos utilicen las mismas estrategias con sus padres. Lejos de parecer molesto a los ojos de los padres, debe considerarse como un proceso en el aprendizaje de la comunicación eficaz, sobre todo cuando lo realizan adecuadamente.

Mensajes "yo": Una de las dificultades a la hora de resolver conflictos es que algunos tienen su origen en malos entendidos. Por tanto, una de las estrategias que pueden arbitrarse es codificar los mensajes de la manera más clara posible. Los mensajes "yo" pueden parecer un poco artificiales, pero cuando se saben utilizar se convierten en una inmejorable técnica de comunicación.

5. Las doce barreras de la comunicación

A continuación ofrecemos una serie acciones que, lejos de facilitar el proceso de comunicación, pueden dificultar el encuentro y dañar las relaciones afectivas dentro del ámbito familiar.

Ordenar, mandar: Estos mensajes comunican al niño que sus sentimientos o necesidades no son importantes; debe acatar lo que siente o necesita el padre ("no me importa lo que quieras hacer tú; entra inmediatamente en casa").

Provocan miedo ante el poder del padre. El hijo oye una amenaza por parte de alguien más grande y fuerte que él. ("vete a tu habitación; si no vas por tu propio pie, yo me encargaré de que llegues").

Amenazar: Estos mensajes pueden hacer que el niño se sienta atemorizado o sumiso ("si lo haces te arrepentirás").

5. Las doce barreras de la comunicación

Pueden despertar resentimiento y hostilidad, del mismo modo que lo hacen los mensajes que ordenan o mandan algo (“si no te vas a la cama ahora mismo, voy a…).

Estos mensajes también invitan al niño a comprobar la firmeza de la amenaza del padre.

Aleccionar, sermonear: Estos mensajes intentan hacer ver al hijo el poder de la autoridad, deber u obligación externos. Los hijos pueden responder a los deberías, tendrías que y debes, oponiendo resistencia y defendiendo su postura incluso más tercamente.

Pueden hacer que el niño piense que el padre no se fía de su criterio, que debería aceptar lo que “otros” piensan que es lo correcto (“hay que hacer lo debido”).

Dar soluciones para todo: Estos mensajes a menudo llegan al niño como una prueba de que el padre no confía en su criterio o capacidad para encontrar su propia solución.

Pueden influir en el hijo haciéndole más dependiente del padre y haciendo que deje de pensar por sí mismo. A veces los hijos se sienten molestos por las ideas o consejos apor-tados por los padres (“déjame hacerlo solo”, “no quiero que me digas lo que tengo que hacer”).

Instruir: La acción de intentar enseñar a otra persona a veces hace que el “alumno” sienta que se le haga parecer inferior, subordinado, inepto (“siempre crees que lo sabes todo”).

Los niños, por lo general, no soportan los sermones parentales. A menudo los hijos ya conocen los hechos que los padres insisten en explicarles, y les molesta la implicación de que no están informados (“Ya sé todo eso, no tienes que explicármelo”).

5. Las doce barreras de la comunicación

Juzgar, criticar, culpar: Estos mensajes, probablemente más que ningún otro tipo, hacen que los niños se sientan inferiores. El concepto que un niño tiene de sí mismo se forma a partir de juicios y las valoraciones que hacen de él los padres.

Los niños, como los adultos, detestan que se les juzgue negativamente. Responden poniéndose a la defensiva, sencillamente para proteger la imagen que tienen de ellos mismos. A menudo se enfadan y sienten rechazo hacia el padre que los juzga.

Alabar: Una valoración positiva que no concuerde con la imagen que el niño tiene de sí mismo puede fomentar la hostilidad: "no soy guapa, soy fea" "odio mi pelo" "no jugué bien, lo hice fatal".

Además, la ausencia de elogios en una familia donde se elogia habitualmente puede interpretarse como una crítica ("no has dicho nada de mi pelo, así que no te gusta").

Los elogios a menudo se entienden por parte de los padres como un intento de manipulación, una forma sutil de influir en el hijo para que haga lo que los padres quieren que haga ("solo dices eso para que estudie más").

Ridiculizar, avergonzar: Estos mensajes pueden producir un efecto devastador en la imagen que el niño tiene de sí mismo. Pueden hacer que se sienta indigno, malo, poco querido. La respuesta más frecuente de los niños a este tipo de mensaje es el contraataque ("y tú eres un pesado", "mira quién me llama vago a mí").

5. Las doce barreras de la comunicación

Interpretar, diagnosticar: Estos mensajes comunican al niño que el padre lo conoce "de arriba abajo", conoce sus motivaciones o la razón por la cual se porta como lo hace. Este análisis parental puede resultar amenazador y frustrante para el niño.

Si el análisis o interpretación del padre resulta ser acertado, el niño puede sentirse avergonzado por quedar al descubierto ("no sales con nadie porque eres demasiado tímido" "haces esto sólo para conseguir nuestra atención") Cuando este análisis o interpretación son erróneos, como suelen ser, el niño se enfada porque le acusan injustamente.

Consolar, quitar importancia: Estos mensajes no son tan útiles como suele pensar la mayoría de los padres. Tranquilizar a un niño que está inquieto por algo puede servir sólo para convencerle de que no se le comprende ("no dirías esto si supieras lo asustado que estoy").

Los padres tranquilizan y consuelan porque no se sienten cómodos cuando el niño está afectado, molesto, desanimado, etc. Estos mensajes transmiten al hijo que queremos que deje de sentirse así ("no te preocupes, todo saldrá bien"). Tenemos que pensar si lo hacemos más para calmar nuestra angustia que para ayudar a nuestros hijos.

Sonsacar, interrogar: Hacer preguntas puede transmitir al niño falta de confianza, sospecha o duda. Los niños también interpretan algunas preguntas como intentos de ponerles en una posición peligrosa para poder atacarlos ("¿cuándo rato has estudiado?").

Los niños a menudo se sienten amenazados por las preguntas, especialmente cuando no saben por qué les están interrogando. Cuando se le hacen preguntas a alguien que nos confía un problema, cada pregunta limita la libertad de esa persona para hablar acerca de lo que ella quiera.

5. Las doce barreras de la comunicación

Distraer, ironizar: Estos mensajes pueden comunicar al niño que no se está interesado en él, que no se respetan sus sentimientos o que, directamente, se le está rechazando.

Los niños suelen ser bastante serios cuando necesitan hablar de algo. Cuando se les responde bromeando, se pueden herir sus sentimientos y hacer que se sientan rechazados.

Los niños, como los adultos, quieren que se les escuche y se les comprenda con respeto. Si los padres se deshacen de ellos, pronto aprenderán a ir a otro sitio con sus problemas y sentimientos importantes.

6. Estrategias de comunicación en caso de conflictos familiares

En ocasiones acontecen en la familia situaciones conflictivas de crisis, arranques de ira, en los que los miembros de la familia se hacen comentarios negativos, se interrumpen, se ofenden, se humillan… Estos momentos no son los más adecuados para intentar solucionar los posibles problemas que los han causado.

Lo importante en estos casos es intentar salir del conflicto lo más pronto posible y que la familia se vea mínimamente resentida.

A continuación vamos a describir una serie de técnicas que deben utilizarse cuando las personas que participan en una conversación observan signos de que la situación puede acabar en conflicto. Una vez superada la crisis, hay que buscar posibles soluciones al problema.

Comunicación

6. Estrategias de comunicación en caso de conflictos familiares

Dar respuestas incompatibles a la ira y el mal humor: Se trata de relajar a la persona de la que procede el ataque de ira para reducir la tensión y no dar pie con un comentario inadecuado a que la situación continúe.

Se pueden utilizar respuestas del tipo:

"Anda, calmémonos un poco, comprendo que estés enfadado. ¿Por qué no nos sentamos y me cuentas lo que ha sucedido?" Usando un tono de voz agradable y acogedor, un contacto físico leve y una sonrisa.

Desviar el tema y proponer alternativas: Proponiendo otro tema de conversación u otra actividad más agradable, avisando que no se trata de evitarlo sino de aplazarlo hasta estar más calmados.

"Qué te parece si lo dejamos para más tarde, nos tomamos un refresco y cuando estemos más tranquilos buscamos una solución?".

Utilizar el humor: Se trata de pasar de un estado explosivo a otro de calma a través de un chiste o un comentario gracioso haciéndole ver que se ríe de la situación y no de la persona. "Vaya, no recordaba que estos momentos de paz fueran tan agradables".

Disco rayado: Repetir una frase con firmeza mientras le estén hablando de modo alterado.
"No te voy a hacer caso mientras estés así".

6. Estrategias de comunicación en caso de conflictos familiares

Ser empático y asertivo: Se trata de demostrar al otro que le comprende, que entiende cómo se siente, pero al mismo tiempo que no tiene por qué pagar las consecuencias de su estado de ánimo: "Comprendo cómo te sientes, yo me sentiría igual, pero ten en cuenta que nosotros no tenemos la culpa de lo que te ha pasado".

Tiempo fuera: Muchas veces se refuerza el comportamiento del otro con la consecuencia positiva de simplemente estar a su lado. A través del tiempo fuera se rechaza la situación separándose físicamente de la misma.

Retirar la atención: Ignorar de modo constante y repetido el enfado del otro. Que se dé cuenta que unos gritos no van a servir para que comience una discusión y que no va a tener respuesta hasta que se calme. Conviene avisar que se va a aplicar esta técnica para que el otro sepa que se ignora el comportamiento y no la persona.

Investigar: Cuando el otro comience a ponerse hostil indague la posible causa del problema. Imagine que su hijo llega a casa dando un portazo y no hay manera de saber qué le pasa: "Dejadme en paz.". En lugar de decirle irritado: "Ya estoy harto de que te comportes así, encima de que me preocupo por ti", y esperar una respuesta de contraataque, diga: "Te veo enfadado. ¿Qué es lo que te ocurre para estar así?".

Servicio de Prevención de Adicciones

T: (+34) 699 480 480
(L-V 10:00 - 20:00)

T: (+34) 914 800 080
(L-V 09:00 - 14:00)

www.serviciopad.es
prevencionadicciones@madrid.es

Servicio PAD

@ServicioPad

Servicio PAD