



# SESIÓN II



## HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS FAMILIAS

### OBJETIVOS DE LA SESIÓN

Establecer la importancia de la comunicación entre las personas.  
Aprender sobre los estilos de comunicación.  
Identificar barreras de comunicación dentro del ámbito familiar.  
Aprender facilitadores de comunicación.  
Cómo hacer críticas constructivas.

La Comunicación es el medio por el que transmitimos información a otras personas para que comprendan un mensaje. Desde esta perspectiva, la función básica de la comunicación consiste en desarrollar relaciones humanas más que el simple intercambio de información.

(Actividad 1: Dibujo dictado)

Comunicarnos nos sirve para:

- ⊙ Expresar o comprender lo que pensamos
- ⊙ Dar o recibir información
- ⊙ Compartir o poner en común algo con alguien
- ⊙ Transmitir nuestros sentimientos
- ⊙ Conectar emocionalmente con otras personas.
- ⊙ Unirnos por el afecto
- ⊙ Establecer contacto con las personas.
- ⊙ Aprender y enseñar cosas nuevas.

### DISTINTAS FORMAS DE COMUNICARNOS

Una persona puede dejar de hablar pero no puede dejar de comunicarse porque no sólo nos comunicamos a través de lo que decimos, también nos comunicamos:

- ⊙ Con gestos, la mirada, los movimientos de la cara, la postura del cuerpo. El lenguaje oral transmite un 7% de la información total que emite el ser humano. El lenguaje corporal o no verbal transmite el 93% de la información.
- ⊙ Con el volumen de la voz, el tono

El comportamiento no verbal es imposible de ocultar. Se pueden ocultar las palabras, decidir no hablar, pero es imposible no transmitir mensajes a través del cuerpo o del rostro.

Para que un mensaje sea efectivo, es importante que lo que se dice esté apoyado por el comportamiento no verbal. Cuando ambos se contradicen, es el comportamiento no verbal el que cobra más influencia.

Cuando hablamos con nuestras hijas e hijos, debemos escuchar con atención además de observar su postura, el tono de su voz..., pues son elementos que nos pueden ayudar a tener más información sobre lo que nos dicen, y por lo tanto, a comprenderles mejor.

## LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS FAMILIAS.

**E**n las familias la comunicación es un elemento esencial, puesto que es el medio por el que podemos expresar nuestros sentimientos y pensamientos, y a través del cual podemos saber lo que piensan y sienten las demás personas que la integran.

La comunicación es el principal mecanismo en las interacciones que establecemos los seres humanos, y la principal herramienta educativa de los padres y las madres. A través de ella se conocen y se 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.

La convivencia familiar y su grado de salud se encuentran muy determinadas por el aprendizaje y el modelo de comunicación. Las habilidades de comunicación tienen que ver con todo el proceso, desde escuchar o atender hasta saber cómo responder.

Al igual que existen barreras en algunos edificios o cuando caminamos por la calle que no nos permiten movernos con facilidad y nos dificultan el paso, existen barreras que dificultan la comunicación.

Una de las barreras que dificulta una buena comunicación es la tendencia a juzgar o evaluar lo que otra persona nos dice.

Se pueden clasificar las barreras existentes en la comunicación de la siguiente manera:

- A. Barreras físicas:** Interferencias de la comunicación que se presentan en el ambiente en que dicha comunicación tiene lugar. Una típica barrera física es la distracción por un tipo de ruido que obstruye significativamente la voz del mensaje, otros pueden ser las que median entre las personas (distancias, paredes, objetos que dificulten el contacto visual).
- B. Barreras semánticas:** Estas surgen de las limitaciones en los símbolos con los que nos comunicamos. Cuando el significado no es el mismo para la persona que emite el mensaje que para quien lo recibe se produce la mala comunicación.
- C. Barreras personales:** Son interferencias de la comunicación que surgen de las emociones humanas, los valores y los malos hábitos de escucha. Todas y todos hemos experimentado la forma en que nuestros sentimientos personales pueden limitar nuestra comunicación con otras personas, estas situaciones ocurren en el trabajo, tanto como en nuestra vida privada.

Aprender a identificar estas barreras es una tarea necesaria si queremos eliminarlas.

En esta sesión analizaremos cómo es la comunicación en nuestras familias, aprenderemos a eliminar los obstáculos que puedan existir, así como estrategias que la faciliten.

## **Pasar al TEST**

Analicemos ahora:

# **LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

**L**os estilos de comunicación son la forma que tenemos de expresar nuestros deseos, sentimientos, pensamientos, así como el que tenemos cuando escuchamos a otras personas.

Existen distintos estilos de comunicación y entre ellos están el agresivo, el pasivo y el asertivo.

### **El estilo agresivo:**

Se caracteriza por expresar nuestros sentimientos, deseos y opiniones de forma amenazante, sin respetar e imponiendo nuestro criterio.

**Ejemplo:** *“tienes que...”, “no te tolero...”, “no te consiento...”.*

### **El estilo pasivo:**

Se caracteriza por no ser capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos u opiniones o lo hacemos mostrando poca confianza.

**Ejemplo:** *“No, si yo...quizás...bueno...”, “ejem...bueno, tal vez...”.*

Ambos estilos suelen ser dos caras de la misma moneda. Ambos tipos de reacciones, en principio tan distintas, tienen en común que es la situación la que manda en el comportamiento. Tanto la persona con estilo inhibido como agresivo se siente sin control.

Ninguno de los dos estilos nos sirven para que se dé una comunicación efectiva, ya que pueden generar conflictos interpersonales.

### **El estilo asertivo:**

Se caracteriza por expresarnos directamente sin amenazar o castigar a las y los demás y respetando sus derechos. Este estilo conlleva el respeto propio al expresar nuestras necesidades y deseos a otra persona, mostrando a la vez respeto por su punto de vista.

Este estilo tiene unas características propias. Muestra un comportamiento firme y directo ya que su objetivo es una comunicación clara sin ser ofensiva para la otra persona. Suele utilizar mensajes “YO” en los que se indica con claridad el carácter no impositivo de los deseos, opiniones o sentimientos de la persona que habla.

**Ejemplo:** *“Opino que...”, “yo me estoy sintiendo...”, “deseo que...”.*

Normalmente, en nuestro día a día, podemos utilizar los tres estilos de comunicación descritos dependiendo del momento personal o de la propia situación. No obstante, cada persona tiende a expresarse haciendo más uso de uno de ellos.

## FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN.

Son aquellos aspectos que facilitan o favorecen que se dé una buena comunicación.

- ⊙ Hablar con claridad.
- ⊙ Escuchar con atención.
- ⊙ Participar activamente en la conversación.
- ⊙ Expresar los sentimientos.
- ⊙ Elegir el momento adecuado.
- ⊙ Valorar la conducta de las demás personas y hablar de cosas positivas.
- ⊙ Facilitar un buen ambiente que propicie la comunicación.
- ⊙ Pedir la opinión de las y los demás.
- ⊙ Ponerse en el lugar de la otra persona.
- ⊙ Utilizar mensajes YO: por ejemplo, yo me siento decepcionada porque me dijiste que ibas a recoger tu cuarto y no lo has hecho. Has roto tu compromiso.
- ⊙ Que los mensajes que demos como madres y padres sean lo más coherente posible.

Cuando nos comunicamos con alguien nuestro objetivo principal es que las demás personas comprendan lo que estamos diciendo y sintiendo. Por lo tanto, debemos expresarnos con **claridad**.

Si no expresamos claramente lo que pensamos, sentimos y necesitamos, difícilmente podremos hacer llegar a otras personas nuestro mensaje.

### **Escuchar con atención. Cuando alguien habla, esa persona necesita ser escuchada.**

Cuando hablamos, estamos expresando nuestros pensamientos y sentimientos. Si no escuchamos a la persona que habla, estando pendientes únicamente de lo que vamos a decir, de poco le va a servir a la otra persona comunicar sus razones o sentimientos. Por lo tanto, es importante que escuchemos con atención y demostremos interés en lo que dice la otra persona.

Para ello:

- ⊙ Asuma una postura activa.
- ⊙ Mantenga el contacto visual.
- ⊙ Adopte una expresión facial de “atención”.
- ⊙ Use un tono y un volumen de voz adecuados.

**Responder:** participe en la conversación de forma activa, respetando los tiempos de la otra persona y evitando en la medida de lo posible interrumpirla.

**Elegir el momento adecuado y facilitar un buen ambiente para comunicarse:** muchos conflictos y problemas surgen por la inoportunidad, porque se elige el peor momento para expresar algo.

Se debe demorar la comunicación cuando la interlocutora está con otras personas o en otras preocupaciones o presenta un estado de ánimo que pueden suponer un obstáculo.

**Valorar la conducta de las otras personas:** en la medida que se valoran los comportamientos positivos de otras personas, logras que estén abiertas a tus mensajes, a lo que quieres comunicarles.

**Utilizar mensajes YO:** son mensajes que se mandan en primera persona, “yo me siento mal...”, “opino que...”, “me gustaría que...”. La importancia de estos mensajes, al contrario que los mensajes TÚ, está en saber hablar de nuestra propia persona, de nuestras opiniones, sentimientos y deseos, y sin reprochar la conducta, opiniones, preferencias, etc de nadie. El mensaje YO es facilitador, sin embargo el mensaje TÚ puede ser obstaculizador de la comunicación. Sólo se debe de utilizar para imputar a alguien cosas agradables y positivas, “eres muy simpático”.

**Ponerse en el lugar de la otra persona:** se trata de intentar entender los motivos de las y los demás, de cómo se están sintiendo en un momento determinado, aunque no significa estar de acuerdo con lo que nos están contando, es simplemente reconocer los sentimientos de las otras personas. De esta manera es más fácil que estén dispuestos a escuchar también cómo te sientes tú, y se crea un clima más favorable para la comunicación y la solución de problemas.

**Que los mensajes que demos como madres y padres sean lo más coherentes posible:** a pesar de la diferencia de criterios que pueden aparecer a la hora de la educación de las hijas e hijos entre la madre y el padre, éstos deben tener muy presente que los mensajes de una y otro no pueden caer en contradicciones e incoherencias. Para ello deben asegurarse una adecuada comunicación que se traslade de forma eficaz a las hijas e hijos.

Estos componentes parecen sencillos y sin embargo, alcanzar a dominarlos es un reto que dura toda una vida, y además requiere mucha práctica. Es importante que alguien dé el primer paso y que se persevere en ello, ya que, a menudo, escuchar y sentir que se presta atención a lo que decimos, comprender y sentir que nos comprenden forma parte de un proceso complejo, que sin lugar a dudas merece la pena.

Qué debemos evitar:

- ⊙ Elegir un momento y un lugar poco apropiado para hablar
- ⊙ Intentar hablar cuando se está furiosa o furioso y demasiado enfadada o enfadado.
- ⊙ Utilizar amenazas, acusaciones ó exigencias
- ⊙ Decir una cosa y hacer la contraria
- ⊙ Cortar a una persona mientras habla
- ⊙ Abusar de frases como “tú siempre” o “tú nunca”
- ⊙ No escuchar

## Audiovisual

# COMO HACER CRÍTICAS

La crítica puede ser un método poderoso de comunicación. Con la crítica podemos ayudar a las niñas, niños y jóvenes en su proceso de educación. La crítica bien hecha transmite información útil para el cambio, se centra en las posibilidades que tenemos de cambio y de mejorar el comportamiento.

Cuando algo no nos gusta o nos molesta buscamos la forma de expresarlo. Cuando se trata de nuestras hijas o hijos, llamamos su atención por algún comportamiento. A menudo tenemos la necesidad de criticar su forma de actuar para que se respeten las normas, se cuiden las relaciones entre las personas de la familia...

Si se hacen correctamente, este momento se convierte en una oportunidad para que comprendan que algunas de sus actitudes pueden ser perjudiciales para sí o para otra gente.

Por esto, es necesario que las críticas que hacemos a nuestras hijas e hijos no se conviertan en un conflicto. Lo más importante no es la crítica en sí misma, sino la forma de expresarla, por lo que debe ser lo más objetiva posible, concreta y sencilla.

Hay muchas formas de hacer críticas y cada una de ellas, tiene un efecto distinto en la persona que la recibe.

- ⊙ Las quejas, son expresiones referidas a la persona que las hace, en las que responsabilizamos a otra persona de nuestro estado de ánimo o de nuestros problemas. Por ejemplo, “Me estás poniendo nerviosa”, “Me tienes cansado”.
- ⊙ Las acusaciones, son expresiones referidas a cualidades negativas de la otra persona. Se descalifica a la otra persona. Por ejemplo: “Qué torpe eres”, “Lo rompes todo”.
- ⊙ Los imperativos unidos a quejas o acusaciones, son expresiones de deseo formuladas como órdenes dirigidas a la otra persona. Por ejemplo: “¡Vete de aquí, que me molestas!” , “¡Deja eso, que tú no sabes hacerlo!”.

Para hacer una crítica constructiva, en la que todas las partes se sientan lo mejor posible, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- ⊙ Describir con claridad el hecho que ha motivado el conflicto, de forma breve y clara: “has dejado el fregadero lleno de comida...”.
- ⊙ Expresar qué nos hace sentir ese comportamiento, sin miedo a expresar sentimientos como enfado, tristeza... “...y así no puedo mantener limpia la cocina...”.
- ⊙ Centrarnos en las soluciones, expresando con claridad cómo nos gustaría que actuase en otra ocasión o buscando alternativas conjuntas: “...quiero que tires a la basura los restos de comida antes de poner el plato en el fregadero”.

A menudo, hacer una crítica supone también recibirla. Es importante intentar que no se convierta en un motivo de discusión mayor.



Para recibir críticas, debemos tener en cuenta:

- ⊙ Si nuestra hija o hijo aparenta nerviosismo, es mejor dejar la discusión para otro momento.
- ⊙ Intentar no perder la calma y no levantar la voz.
- ⊙ Tener en cuenta que si dialogamos es para entender mejor a la otra persona.
- ⊙ Escuchar, tratar de entender sus razones y no interrumpirle.
- ⊙ Mostrar interés.
- ⊙ Concretar la situación problemática.
- ⊙ Expresar como nos sentimos en primera persona: “siento mucho...”, “estoy preocupada...”, “te pido perdón...”.

Mediante estas estrategias, podremos mejorar la comunicación con nuestras hijas e hijos y las relaciones familiares serán más fluidas, favoreciendo su integración en el ambiente familiar y social.

## ¿Cómo se haría?

- 1) Describo a mi hija o hijo la situación o conducta que nos molesta, que perturba la convivencia ó daña los derechos de los demás.

En este paso es importante utilizar la palabra “cuando” para describir la conducta que queremos cambiar, sustituyendo frases como: “eres un...” “siempre que...”, por “cuando actúas de este modo .....” Con esto evitamos generalizar comportamientos y etiquetarles ya que puede provocar que la otra persona se ponga a la defensiva y se dificulte la comunicación.

**Madre/ padre: “Cuando no haces la cama ...”**

- 2) Expreso mis sentimientos.

Es importante expresar cómo nos sentimos cuando nuestra hija o hijo se comporta de una determinada forma o deja de tener una conducta. La expresión de estos sentimientos debe hacerse con mensajes Yo.

**Madre/ padre: “Cuando no haces la cama, yo siento que no colaboras en casa ...”**

- 3) Pido cambios en el comportamiento

Si la crítica la utilizamos para pedir que nuestra hija o hijo cambie algún comportamiento, hay que dejar claro qué queremos que haga.

**Madre/ padre: “Cuando no haces la cama, yo siento que no colaboras en casa, te pido que igual que yo realizo tareas como... te hagas cargo de tus responsabilidades...”**

4) Agradezco la aceptación de la crítica.

Si elogio y agradezco que me haya escuchado, será más fácil que nuestra hija o hijo en situaciones parecidas acepte mejor la crítica, además le enseño a aceptarlas.

**Madre/ padre: “Cuando no haces la cama, yo siento que no colaboras en casa, te pido que igual que yo realizo tareas como... te hagas cargo de tus responsabilidades. Me alegro que lo entiendas”**

5) Recompensó cuando se produzca la conducta que deseamos. Igual de importante es expresar claramente lo que queremos que se cambie, como el reforzar mediante el elogio cuando la conducta deseada se realiza.

**Madre/ padre: “Hija, veo que entendiste lo importante que es para tu familia que realices tus responsabilidades dentro de la casa, muchas gracias”**



