



Anexo 10. Técnicas para la comunicación familiar

La múltiple ocupación de los integrantes de la familia, la variedad de intereses al interior de la misma, etc., en ocasiones, contrario a favorecer su desarrollo se convierte en obstáculos para que sea posible establecer canales de comunicación asertivos, en los que los integrantes sientan que hacen parte de ella, se sientan reconocidos, escuchados, valorados y sea posible el logro de metas familiares comunes como un viaje, una comida, entre otras e incluso el alcance de metas personales como ingresar a la educación superior, un éxito personal y demás.

En razón a ello, es fundamental que los profesionales que abordan a los niños, niñas y adolescentes y familias, incluyan en su caja de herramientas, técnicas que favorezcan la comunicación familiar.

La comunicación familiar se comprende como el proceso simbólico transaccional de generar al interior del sistema familiar, significados a eventos, cosas y situaciones del diario vivir; es un proceso de influencia mutua y evolutiva que incluye mensajes verbales y no verbales, percepciones, sentimientos y cogniciones de los integrantes del grupo familiar. La interacción ocurre en un contexto cultural, ambiental e histórico y tiene como resultado crear y compartir significados. (Gallego, 2006, p.94)

Para Romagnoli, Morales y Kuzmanic (2015), una buena comunicación “entre padres/madres/cuidadores e hijos/hijas contribuye a lograr mejores relaciones al interior de la familia. Estimula la confianza mutua y facilita a los padres/madres/cuidadores su labor formadora, al existir un canal abierto que les permita transmitir valores, ideas, etc.”

Las mismas autoras, señalan los siguientes principios que pueden orientar el establecimiento de una comunicación asertiva en familia:



- ✓ **Preocuparse de que el lugar sea adecuado para el diálogo:** cuando quiera conversar con su hijo/a busque un lugar propicio para el contacto emocional, sin grandes interrupciones y con suficiente intimidad si es que el tema lo requiere.
- ✓ **Respeto mutuo:** a pesar de que nuestro/a hijo/a es menor que nosotros, tiene menos experiencia, etc., debemos aceptar lo que siente y lo que piensa, aún si se equivoca o si no estamos de acuerdo. Lo importante es ayudarlo a darse cuenta de sus posibles errores, pero sin imponer, y demostrarle que aceptamos sus sentimientos, por medio del tono de voz y palabras que se utilizan.
- ✓ **Actitud de escucha, no interrumpir, prestar atención:** si su hijo/a le quiere contar algo, escúchelo/a con todos sus sentidos. No es lo mismo estar mirando TV. El contacto visual es fundamental para lograr comunicarse.
- ✓ **No necesariamente requiere estar de acuerdo con el otro, solo escuchar:** para comunicarse, es necesario escuchar de verdad. Es decir, ponerse en el lugar del otro mientras habla, a pesar de que yo pueda tener mi propia opinión respecto de alguna situación. Antes de exponer mi punto de vista tengo que saber lo que el otro realmente quiere decir.
- ✓ **Tratar de no criticar:** no enjuiciar lo que el otro es o quiere decir ya que esto cierra la posibilidad de diálogo.
- ✓ **Darse la oportunidad para entender los sentimientos que hay detrás del que comunica o habla:** la capacidad de empatizar; es decir, ponernos el en lugar del otro, es fundamental



para una buena comunicación, pues nos ayuda a comprender desde dónde habla y actúa esa persona.

- ✓ **Tener una congruencia entre lo que se dice (verbalmente) y lo que se expresa (no verbalmente):** fijarse en claves no verbales tales como la expresión del rostro, la postura corporal, además de que se dice y también el tono de voz.
- ✓ **Hablar claro, conciso y concreto:** con los niños/niñas pequeñas/pequeñas, es necesario hablar con palabras simples y ser concreto, evitando los discursos largos que pueden no entender o aburrirlos y por lo tanto distraer su atención.
- ✓ **Dar espacios para preguntar:** los niños/niñas tienen derecho a cuestionarse y preguntar, lo cual se espera que sea acogido por los adultos que los rodean. Las inquietudes que ellos se plantean son fundamentales para su desarrollo emocional y contacto con el mundo.
- ✓ **Ser un buen ejemplo a seguir:** los niños/niñas aprenden a través de ejemplos. Utilizar las palabras y los tonos de voz que desea que su hijo/a utilice. Asegúrese de que el tono de voz y lo que se hace, envíen el mismo mensaje. Por ejemplo, si se ríe cuando dice "No, no hagas eso", el mensaje será confuso. Ser claro en sus indicaciones. Una vez que logre transmitir el mensaje, deje de recalcar cuál es el punto principal. Si utiliza palabras para describir sus sentimientos, ayudará a que los hijos aprendan a hacer lo mismo. Cuando los padres usan palabras para describir sentimientos, como "Me pone triste que no hagas lo que te pido", en lugar de gritar o insultar, los niños/niñas aprenden a hacer lo mismo.

Existen algunas estrategias concretas que pueden ayudar a la familia a aperturar los canales de comunicación y promover relaciones cercanas y enriquecedoras:



Comenzar una conversación: para que iniciar una conversación con nuestro hijo/a sea más fácil, puede ser de ayuda considerar elementos como el tipo de preguntas que usamos o los temas que proponemos:

- ✓ Podemos iniciar la conversación con preguntas que no induzcan a respuestas cerradas o muy simples del tipo “sí/no”, “todo/nada”, etc. Por ejemplo, una pregunta específica como: “Cuéntame dos cosas que hayas hecho hoy en el colegio”, generalmente funciona mejor que la pregunta “¿Qué hiciste hoy en el colegio?”. Esta última puede ser fácilmente contestada con un “nada”; en cambio con la primera se promueve mayor elaboración de la respuesta.
- ✓ Una manera de captar interés de los hijos/hijas para iniciar una conversación es preguntarles lo que ellos/ellas quisieran contarles o saber.
- ✓ La hora de dormir puede ser un muy buen momento para compartir, contar algunas experiencias del día, hablar sobre algunos problemas. Cuando las luces están apagadas, las barreras tienden a desaparecer. Es más fácil así hablar con el lenguaje del afecto. También a la hora del almuerzo familiar es una oportunidad en que generalmente están todos y donde puede preguntarse acerca de los que les ha pasado durante el día, intereses nuevos que tengan, amigos y todos los temas anteriormente descritos.

Disponerse a escuchar: saber escuchar es lo más importante de una buena comunicación y tal vez lo más difícil. Para ello es necesario:

- ✓ Prestar atención.
- ✓ No interrumpir.



No preparar la respuesta antes de que el otro termine de hablar: “hablar para comprender y no para responder”.

- ✓ Ponerse en el lugar del otro (empatía).
- ✓ No enjuiciar y prejuizar (no suponer cosas).

Observar: en las conversaciones, la comunicación verbal (lo que se dice) es tan importante como la no verbal (cómo se dice). Para ello:

- ✓ Fijarse en el lenguaje corporal y expresión facial del otro. Son los signos no verbales los que también nos entregan información de lo que quiere comunicar el otro.
- ✓ Durante la conversación, demostrar interés en lo que se dice, mantener contacto visual, y preocuparse de ser congruente con lo que se comunica de manera no verbal y verbal.

Responder: si deseamos que nuestros hijos/as compartan sus sentimientos, opiniones, dudas o temores con nosotros, debemos aprender a acogerlos en forma cálida. Para ello:

- ✓ No dé consejos cada vez que le habla. Muchas veces solo quieren ser escuchados. Primero trate de entender y ponerse en el lugar del otro.
- ✓ Háblele también con sus gestos: sonríale, mírelo, tómelo de la mano, acarícielo, ocupe un tono cálido y suave.
- ✓ Haga la conversación más cercana hablándole de sus sentimientos de la vida cotidiana y en primera persona - utilice frases que abran la comunicación (preguntas abiertas), como



“cuéntame más...”; “dime, te escucho...”; “quieres decir algo más...”, o preguntas como “¿para qué?”, “¿qué es?” o “¿cómo es?; ya que permiten mayor profundización y apertura que los “¿por qué?”

- ✓ Responda con frases que demuestren que está escuchando, como: “me preocupa mucho que...”; “entiendo que te sientas así...”; “me interesa lo que me dices porque...”. Estas frases son más útiles que otras como: “cuando yo tenía tú edad...”; “lo que tú deberías haber hecho es...”; etc.
- ✓ Trate de entender lo que hay detrás del comportamiento de su hijo/a y exprésele lo que le pasa a usted con eso.
- ✓ No convierta la conversación en un “reto” o llamado de atención. Use palabras precisas, frases cortas y comente sólo lo esencial, relacionado con el tema actual.
- ✓ No aproveche la ocasión para hablarle de todos los temas que tiene pendiente con él/ella, enfóquese en el tema principal que se está hablando o quisiera hablar.
- ✓ Evite las comparaciones, recriminaciones y el uso de palabras hirientes y despectivas. Por último, recuerde que Insultar o echar culpas. "Eres malo" debe reemplazarse por "No me gusta la forma en que estás actuando".

Haga cosas con sus hijos/hijas: es importante subrayar las técnicas para establecer buenas conversaciones y diálogos pueden ser de gran ayuda, sin embargo, una buena comunicación con los hijos/hijas depende principalmente de una buena relación previa y las buenas relaciones requieren tiempo. Una actividad compartida puede ser un trabajo o una entretenimiento: haciendo



quehaceres del hogar con conjunto, pintar, leer, salir juntos a caminar, jugar etc. No se puede esperar que una buena comunicación con los hijos/hijas aparezca de pronto. Necesita de un contexto natural, y eso significa invertir tiempo juntos. “Haga lo que desea que su hijo/hija haga; predique con el ejemplo”.

Utilizar sus momentos para hablar como momentos de enseñanza, no pierda ninguna oportunidad de demostrar a los hijos qué es una comunicación saludable.

Mantenga la calma: existen momentos en que todas las madres/padres sienten que se les agotó la paciencia. Sin embargo, siempre es importante encontrar distintas maneras de ayudar a los hijos/hijas a portarse bien sin herir sus sentimientos. A continuación, encontrará algunas estrategias para que las madres/padres se calmen cuando se sientan estresados, antes de intentar hablar con los hijos/hijas:

- ✓ Respirar profundo muy lentamente.
- ✓ Esperar 5 minutos antes de comenzar a hablar con los hijos/hijas.
- ✓ Intentar encontrar una palabra que exprese lo que siente (como "tristeza").
- ✓ Compartir los sentimientos de frustración con el cónyuge o con un amigo.
- ✓ No guardar rencores. Ocuparse solo del presente.
- ✓ Buscar ayuda profesional si se cree que se ha perdido el control.

Si la mayor parte del tiempo usted	Su hijo/a
Enjuicia	Se retrae
Critica	Desconfía / se pone a la defensiva
Sermonea	No habla, reta / se pone agresivo/a



Si usted abre los canales de comunicación y	Su hijo/a
Guarda silencio y escucha	Confiará
Da la oportunidad de explicar	Se sentirá querido, valorado y orgulloso
Expresa sus propios sentimientos	Se pondrá en su lugar
Habla en forma clara, breve y directa	Se fortalecerá la relación padre – hijo/a

Referentes bibliográficos

American Academy of Pediatrics. (2003). *Healthy Communication With Your Child*.

Gallego, S. (2006). *Comunicación Familiar: un Mundo de Construcciones Simbólicas y Relacionales*. Editorial Universidad de Caldas.

Romagnoli, C., Morales, F. y Kuzmanic, V. (2015). *Para lograr una buena comunicación con los hijos*. <https://cutt.ly/tpE8FU1>