



TALLERES PARA TRABAJAR CON FAMILIAS

¿TE SUENA FAMILIAR?

Cuaderno 1

Cartilla para los Facilitadores
Dinámicas y Juegos

Cuaderno 2

Empezar a Conocernos
Qué Aprendimos

Cuaderno 3

La Historia Familiar
La Familia que Hemos Construido

Cuaderno 4

El Día que me Convertí en Papá o Mamá
Compartir Responsabilidades en la Crianza

Cuaderno 5

Desarrollo y Derechos de Niños y Niñas
Cada Hijo, un Nuevo Desafío

Cuaderno 6

Aprender a Resolver Nuestros Conflictos
Padres: ¿Amigos o Autoridad?

Cuaderno 7

La Comunicación en Familia
Expresar los Sentimientos

Cuaderno 8

Los Temas Difíciles de Hablar
La Televisión en Familia

Registro de Propiedad Intelectual 132333
I.S.B.N. 92-806-3788-9
Mayo de 2003
Andros Impresores
1.000 ejemplares
Diseño: Josefina Olivios

Agradecemos la Colaboración de:
Centro de Investigación y
Desarrollo de la Educación (CIDE)
Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

Los textos de esta publicación
pueden ser utilizados citando la fuente.





LA COMUNICACIÓN EN FAMILIA

LA COMUNICACIÓN EN FAMILIA

En este módulo se trabajará la comunicación en familia como base de las relaciones entre sus miembros. Se entregarán elementos básicos para saber decir (pedir) y saber escuchar como ejes de la buena comunicación.

Comunicarnos en forma sana con quienes convivimos diariamente es la base de una buena relación familiar, y ésta es una tarea en la que siempre tenemos algo que aprender.



COMUNICARNOS EN FORMA SANA CON
QUIENES CONVIVIMOS DIARIAMENTE

NUESTRO TEMA DE HOY

LA FAMILIA Y SU ESTILO DE COMUNICACIÓN

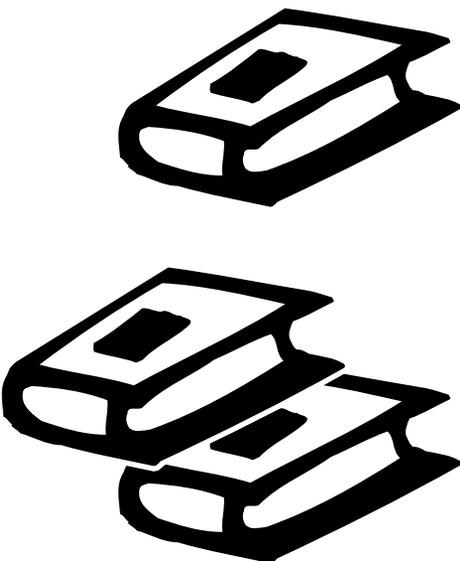
La familia es el primer lugar donde aprendemos cómo comunicarnos. La manera de hacerlo en nuestra familia de origen determinará cómo nos comunicaremos con los demás.

Así, niños y niñas comienzan aprendiendo los gestos y tonos de voz de sus padres y hermanos mayores. Por ejemplo, cuando señala con el dedo y pide "ete" o "quielle" para pedir algo, está imitando la forma en que ha escuchado que otros en su familia lo hacen, y son los miembros de la familia quienes primero podrán interpretar lo que está pidiendo.

El estilo y la forma de comunicación que tengan como familia está influida a su vez por la historia de las formas de comunicación de las familias de los padres.

QUÉ Y CÓMO COMUNICAMOS

En todo lo que hacemos, decimos o dejamos de hacer, estamos comunicando algo. En esta relación puede no haber palabras, por ejemplo entre pasajeros de un medio de transporte, donde lo esperable es que no se converse entre extraños. Si no hablamos igual estamos comunicando, ya sea con la posición de nuestro cuerpo, con nuestras miradas, la



expresión facial, etc.

En ese sentido, es importante siempre tener en cuenta que existen estas dos formas de comunicarnos: verbal y no verbal. La primera se refiere a la comunicación a través de la palabra, lo que decimos o escribimos. Lo no verbal corresponde a gestos, actitudes, posturas corporales, tono de voz o miradas.

Se dice que la comunicación es efectiva cuando lo que uno quiere transmitirle a otro es comprendido por nuestro interlocutor. Para que la comunicación sea efectiva es necesario que el mensaje que se transmite sea coherente en nuestra expresión verbal y no verbal. Por ejemplo, cuando una madre o un padre le dice a su hijo "¡no estoy enojado!", pero en un tono de voz muy fuerte y con el ceño fruncido, el niño no sabrá a qué parte de la comunicación hacerle caso, si a las palabras o a los gestos. Este tipo de contradicciones es muy típica y puede llevar a una familia a tener grandes dificultades para resolver sus conflictos porque la comunicación no es adecuada.

Una de las funciones que tiene la comunicación al interior de las familias es poder expresar necesidades y que éstas sean escuchadas y satisfechas por otro miembro de la familia. Una de las dificultades habituales de las familias radica en pensar que ese otro va a poder adivinar lo que uno necesita. Esto

ocurre tanto con necesidades materiales como con necesidades afectivas. Por ejemplo, cuando alguien pone cara de amurrado y espera que los otros le pregunten qué le pasó, en vez de contar lo que le sucedió y por lo cual está molesto o triste. Tal vez este ejemplo les suena familiar.

Es fundamental que todos los miembros de una familia puedan expresar sus necesidades, emociones y expectativas sin temor a ser rechazado o no ser considerados por los demás. Al hacer explícitas estas necesidades se establecen relaciones más claras y eficientes. Mantener el mito de que otros pueden adivinar mis necesidades sólo lleva a producir acumulación de rabia y frustración en las personas, porque se interpreta erróneamente la falta de adivinación como falta de cariño o de preocupación.

En este proceso es conveniente trabajar para que cada miembro de la familia se responsabilice por sus emociones y necesidades expresándolas desde el yo. Por ejemplo, es muy distinto decir "ustedes hacen que me ponga furioso..." a decir "yo me siento muy enojado cuando...".

La comunicación tiene dos aspectos que son igualmente importantes de considerar: la expresión (verbal y no verbal) y el escuchar. Hasta ahora nos hemos centrado más en la expresión, pero sin duda que el escuchar es igualmente importante sobre todo

cuando se quiere tener una buena comunicación con los hijos.

ESCUCHAR ACTIVO Y EMPATÍA

Como se señaló al principio, los niños y niñas aprenden la forma de comunicarse al interior de su familia. Durante los primeros años de vida, y en especial cuando ellos aún no saben hablar, es la persona adulta que está a su cargo quien debe estar atenta a escuchar y entender sus necesidades. Así es como un niño cuando llora comunica que algo le pasa (hambre, frío, calor, pañal sucio, o algún dolor) y quien lo cuida aprende a reconocer los distintos tipos de llanto y trata de resolver esa necesidad del niño.

Se entiende así que cuando la comunicación se da entre adultos es importante no creer en el mito del adivino, sin embargo, cuando se trata de los niños, muchas veces a los adultos sí les toca tener que adivinar o más bien interpretar lo que ellos comunican en forma no verbal. Para esto hay dos actitudes que son clave en la comunicación: el escuchar activamente y la empatía.

Escuchar activamente significa poner el cuerpo y la mente en la situación en que se nos pide atención. Esto implica muchas veces dejar de hacer otras cosas y disponerse a escuchar al otro, haciéndole saber con nuestros gestos o

palabras que estamos atentos a lo que nos quiere decir. Por ejemplo, si un niño llora es muy diferente que desde otra pieza de la casa uno le grite "ya, Juanito, ya pasó no llore más" a que nos acerquemos, le demos un abrazo y le preguntemos qué le pasó, intentando aliviar su pena.

La empatía por su parte, significa ponerse en el lugar de la otra persona y nos permite sintonizarnos con los miedos, penas y alegrías del otro, lo que nos ayudará a responder en forma adecuada a las necesidades del niño. Muchas veces intentamos adivinar qué le pasa pensando en nosotros mismos más que en ellos. Por eso, para desarrollar la empatía es necesario hacer una pausa interna antes de reaccionar a lo que la otra persona dice o hace y tratar de ponerse en los zapatos del otro.

Cuando actuamos en forma empática estamos validando los sentimientos del otro y, por lo tanto, es una forma de hacerle sentir que es una persona importante y que sus sentimientos son válidos.

Escuchar en forma activa y ser empáticos con los hijos desde que ellos son muy chicos es una buena forma de sembrar la confianza, de ese modo es más probable que se atrevan a contar sus cosas y recurrir a sus padres cuando necesitan ayuda. Los frutos de esta confianza pueden facilitar la relación entre padres e hijos durante la

adolescencia, período en que las dificultades de comunicación tienden a ser mayores.

LOS NUDOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es algo que ocurre permanentemente y tiene muchos y distintos componentes. En toda comunicación hay una persona que quiere transmitir un mensaje, a la que se denomina emisor, y otra a la cual este mensaje va dirigido, a la que llamaremos receptor. La comunicación es tan dinámica que en un diálogo las personas van siendo emisores y receptores en cosa de segundos; es decir, están enviando y recibiendo mensajes en forma permanente.

Los problemas de comunicación surgen cuando el emisor no entrega un mensaje claro, o cuando hay diferencias entre el mensaje verbal y no verbal. También hay problemas de comunicación cuando el receptor entiende algo diferente de lo que el emisor le quiso decir. A todo este tipo de problemas de la comunicación le llamaremos los nudos de la comunicación.

En este sentido, la comunicación puede ser imaginada como una persona regando sus plantas con una manguera muy larga en la que la persona es emisor, las plantas receptoras, y el agua es el mensaje. Si

la manguera se dobla, tiene agujeros o nudos, lo más probable es que el agua no le llegue a la planta, o llegue de una forma insuficiente. Ahora, si el que riega sólo abrió la llave y se fue puede suceder que sus plantas no se están regando porque hay nudos en la manguera, y al no darse cuenta se quede muy tranquilo porque ya abrió la llave. Lo mismo pasa con la comunicación: a veces creemos que con sólo decir algo o hacer un gesto el receptor captó el mensaje tal como lo planeamos. Sin embargo, esto no es así y es necesario confirmar si lo que uno quiso decir, el otro lo entendió tal cual o de una manera diferente.

Algunos nudos de la comunicación son:

MALINTERPRETAR O ESCUCHAR PARCIALMENTE:

Oímos lo que queremos oír y vemos lo que queremos ver (percepción selectiva). Ello tiene como efecto que a veces nos quedamos con una parte de lo que nos expresan y distorsionamos el mensaje poniéndole ingredientes de nuestra propia cosecha. La comunicación se transforma en diálogo de sordos, lo que lleva a la incompreensión mutua.

El escuchar a medias también ocurre cuando cambiamos de tema o nos vamos de una situación para no seguir

dialogando. Esto no resuelve el problema, más bien lo agranda porque genera en el otro resentimiento y la sensación de que lo que está diciendo no tiene valor.

Para comunicarse bien es necesario desarrollar capacidad de atención y concentración para escuchar, recibir información y enriquecerse con las experiencias de otros.

DESCALIFICACIÓN:

Este tipo de nudo se manifiesta cuando disminuimos o rebajamos a otro, resaltando las diferencias de edad, posición social, poder, capacidad, etc. Para ello se usan burlas, ironías y un lenguaje que deja mal parado al otro. Esta actitud tiene como propósito intimidar e insegurizar a la persona, haciéndola dudar de sí misma y sus capacidades.

Muchas veces las personas recurren a este tipo de nudos cuando se sienten sin argumentos, o cuando quieren imponer su propia visión de un tema sin aceptar que el otro también puede tener algo de razón. Frente a esto la salida fácil es descalificar al otro.

También la descalificación se da cuando comparamos a la persona con otra: "tu hermana sí que es ordenada". Con esto le estamos diciendo al niño que él es menos ordenado y más que motivarlo a cambiar, probablemente, le

provoque rabia y sentimiento de inferioridad.

SOBREVALORAR EL PROPIO CRITERIO:

Otro nudo de la comunicación ocurre cuando las personas creen tener la razón frente a un tema y se cierran a escuchar la opinión de los demás. Así ocurre cuando las personas juzgan fuertemente a otros, o dan consejos desde su propia experiencia sin considerar la realidad y diferencias del otro.

También sucede cuando los adultos hablan por los niños como si ellos no tuvieran una opinión propia.

La mayor parte de las veces este nudo se hace con la mejor de las intenciones, para ayudar o proteger, sin embargo esto no permite el crecimiento y la reflexión del otro. Además, quienes tienen problemas necesitan ser escuchados más que recibir muchos consejos.

Para deshacer estos nudos, o evitar que ellos se formen, existen algunas recomendaciones que todos podemos seguir:

ESCUCHAR ACTIVAMENTE:

Escuchar activamente significa estar física y psicológicamente presente

cuando alguien se dirige a nosotros. Es necesario centrar la atención en lo que se dice (contenido, tema, información) y en cómo se dice (tono de voz, gestos, expresión facial, etc.). Saber escuchar es validar al otro y concederle un espacio de tiempo y atención para que se exprese libremente.

El proceso enseñanza - aprendizaje significa estar preocupados y alerta para recibir y comprender una idea, información o experiencia de otra persona.

PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO (EMPATÍA):

La empatía requiere hacer una pausa interna antes de reaccionar frente a la otra persona, dándose tiempo para captar sus sentimientos, opiniones, valores y necesidades.

Como tenemos la misma naturaleza humana, podemos sintonizarnos con los miedos, tristezas, alegrías, rabias y afectos de otros. Al empatizar estamos transmitiendo el mensaje de que el otro es una persona valiosa, aunque sienta y piense diferente a nosotros.

Para una buena comunicación es necesario mirar y entender una idea o experiencia desde varios puntos de vista, eligiendo luego una postura propia. Para esto es importante escuchar atentamente sin enjuiciar lo que otro nos está transmitiendo.

CONTENER AL OTRO DÁNDOLE SEGURIDAD:

Contener es transmitirle a otra persona que "estamos aquí y ahora", que acogemos lo que le pasa, que resistimos la fuerza de sus emociones y que cuenta con nosotros.

La capacidad de contención supone que confiamos y sabemos dejar que los pensamientos y sentimientos fluyan y se expresen; esta expresión puede ser liberadora para el que necesita ser contenido.

Aprender a expresarnos supone que tenemos a alguien al frente, que no moraliza ni trata de modificar lo que nos pasa. No nos enjuicia, sino que valida la emoción que estamos sintiendo.

EXPRESAR EXPECTATIVAS MUTUAS:

La comunicación se dificulta cuando creemos que podemos adivinar lo que siente, piensa y desea otra persona. Muchos malos entendidos ocurren porque no aclaramos lo que esperamos de una situación. Expresar las expectativas mutuas permite que el otro sepa a que atenerse y se sienta seguro en la relación.

Para una comunicación sana, es clave que tanto la persona que pide como la que recibe la petición exprese en palabras lo que espera del otro. De

esta forma se previenen frustraciones, decepciones y malos entendidos, en relación a lo que se quiere lograr.

EL HUMOR:

El humor suaviza asperezas, nos muestra un lado diferente de una situación, baja la tensión y facilita la aceptación de los lados flacos y oscuros de nosotros mismos.

Las dificultades y torpezas de la vida cotidiana se hacen más tolerables cuando se viven con un humor sano y liviano. Esto implica saber reírse de uno mismo, no reírse de los demás.

Conocer estos elementos de la comunicación nos pueden ayudar a estar atentos cuando se producen nudos y poner en marcha estrategias para deshacerlos.

Estas estrategias nos servirán para la comunicación no sólo con los hijos sino también con otros adultos.

Bibliografía

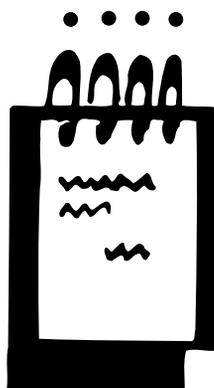
"Comunicación y Relaciones Familiares", Fundación de la Familia, sin año.

"Programa Padres e Hijos", Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE), 1992.

"Jardín Sobre Ruedas. Taller para padres". Manual para educadoras, Fundación Integra, 1998.

"Comunicación Familiar", material de trabajo del programa de formación a distancia "Mujer Nueva". Universidad Católica de Chile, colección Teleduc, 1995.

OBJETIVOS PARA ESTA SESIÓN



Se espera que a través del trabajo de esta sesión los participantes logren:

- **Valorar la empatía y el escuchar activo como parte de una buena comunicación con sus hijos e hijas.**
- **Reconocer los nudos de comunicación que ocurren con mayor frecuencia entre los miembros de su familia.**
- **Aprender estrategias de comunicación efectivas para deshacer o prevenir la formación de nudos en la comunicación.**
- **Reflexionar en torno a la importancia de escuchar a los hijos para saber cómo apoyarlos especialmente en la adolescencia.**

ACTIVIDADES PARA LA SESIÓN DE HOY



MATERIALES A USAR EN LA SESIÓN

Fotocopia de las formas de comunicación que el grupo debe representar o papelitos con nombres de las formas de comunicación positivas y negativas (un set por cada grupo).

Fotocopias de la hoja "Hoy conversamos sobre..." para cada participante.

Pliegos de papel o pizarra.

Plumones o tiza.

¿TENGO TODO LO QUE NECESITO?

ACTIVIDAD INICIAL
(20 MINUTOS)

Para iniciar las actividades de hoy se sugiere al facilitador recoger comentarios sobre la sesión anterior, tomando las ideas, reflexiones o preguntas que hayan surgido en relación con los temas tratados.

Es importante darse un tiempo al comienzo para comentar cómo les fue con la tarea, qué aprendieron de ella, o si fue muy difícil hacerla.

Luego puede compartir con el grupo los objetivos de esta sesión. Comente aspectos generales del tema a tratar, sobre la base del texto inicial del módulo.

Pregunte al grupo qué palabras asocia con comunicación y haga un listado con todas ellas en un papelógrafo.

A partir de las palabras que surjan del grupo, entregue información sobre lo que se entiende por comunicación tomando como base el texto entregado al inicio del módulo. Hacer énfasis, especialmente, en que existe un aspecto de la comunicación verbal y otro no verbal, y que reconocer las claves no verbales ayuda a acoger mejor los sentimientos y emociones de nuestros hijos.

**ACTIVIDAD PRINCIPAL
(45 A 60 MINUTOS)**

El objetivo de esta actividad es promover entre los participantes formas más efectivas de comunicar sus necesidades. Mostrar que para que exista una buena comunicación, todos los miembros de la familia pueden aportar mejorando sus propias formas de pedir y escuchar.

El facilitador debe presentar la actividad señalando que la comunicación es como una manguera con agua corriendo, pero muchas veces el agua no logra llegar a donde uno quiere porque a la manguera se le van haciendo nudos, y el agua va quedando dentro lo que finalmente puede hacerla incluso llegar a reventar. ¿Les suena familiar?

Luego escriba o lleve un papelógrafo preparado con los nudos de la comunicación y las sugerencias para deshacerlos, que aparecen en la primera parte de este módulo.

Para la actividad forme tres grupos y entrégueles a cada uno la descripción de algún nudo de la comunicación. El grupo deberá comentarlo y preparar una actuación de una escena entre padres e hijos en que se produzca ese nudo.

Los demás miembros del grupo deberán describir cuáles eran los nudos de la comunicación en esta situación y reformularla para que la comunicación sea fluida, aplicando las sugerencias para deshacer nudos o evitarlos.

Luego seguir con el otro grupo. Por si algún grupo tiene problemas para armar una escena, en el anexo se adjuntan dos situaciones que pueden servir.

Se sugiere al facilitador motivar la discusión preguntando por situaciones semejantes que algunos de ellos hayan vivido, cómo se sintieron y cómo podrían hacerlo mejor cuando enfrentan situaciones como la representada.

ACTIVIDAD ALTERNATIVA

Para el desarrollo de esta actividad se requiere que el facilitador presente los nudos de la comunicación y las estrategias que ayudan a resolver esos nudos. Luego divide a los participantes en grupos de 4 ó 5 personas. A cada grupo le entrega un set de papelitos previamente preparados con los nombres de cada nudo de la comunicación (escuchar parcialmente, descalificar y sobrevalorar el propio criterio) y la estrategia para una buena comunicación (escuchar activamente, ponerse en el lugar del otro, contener al otro dándole seguridad, expresar expectativas mutuas y el humor).

En forma de sorteo, cada participante deberá sacar un papelito y explicar qué entendió por ese concepto que allí aparece. Luego tendrá que contar al grupo alguna situación en que haya sentido que actuó de esa manera con alguno de sus hijos, y cómo se sintió.

El trabajo del grupo termina cuando todos hayan sacado un papelito y contado su experiencia.

En plenario pida a los participantes que comenten qué aprendieron en el trabajo grupal y qué dudas tienen en relación con los conceptos planteados.

SÍNTESIS

El facilitador realiza una síntesis de los principales contenidos presentados por los participantes y refuerza algunas ideas importantes sobre la comunicación; dando especial importancia a las salidas para una buena comunicación y al rol de escuchador empático que los hijos necesitan de sus padres y madres.

TAREA PARA LA CASA



La tarea para esta semana consistirá en proponerse aplicar una de las estrategias para la buena comunicación, y observar qué pasa con los demás cuando se actúa de esa manera.

EVALUANDO LA SESIÓN (10 MINUTOS)

Invite a los participantes a identificar los aprendizajes de la sesión preguntando con qué ideas se van de lo conversado y si creen poder aplicar algo de lo que se trabajó en el taller en sus casas.





ANEXO I

HOY CONVERSAMOS SOBRE

Desde que nacemos estamos comunicándonos con quienes nos rodean. La comunicación sirve para pedir y agradecer a los demás, para comprometernos, opinar y preguntar, para expresar nuestros sentimientos a los otros.

Siempre existe comunicación cuando hay dos o más personas involucradas. Al comunicarnos estamos recibiendo y enviando mensajes.

Los mensajes que enviamos pueden ser palabras (comunicación verbal), pero también pueden ser gestos, o el tono de voz (comunicación no verbal). Es por eso que siempre estamos comunicando, porque aunque no hablemos nuestro cuerpo se encarga de expresar nuestros sentimientos a los demás.

Muchos de los problemas de comunicación surgen porque no expresamos claramente lo que sentimos o pensamos, porque escuchamos a medias, descalificamos a los otros o porque las condiciones del ambiente no son adecuadas: estamos muy cansados, escuchamos apurados, o escuchamos a muchas personas al mismo tiempo.

Como siempre comunicamos, la forma en que nos relacionamos con nuestros hijos influye poderosamente en la forma en que él o ella va construyendo su imagen y autoestima. Un niño necesita sentirse escuchado con atención, acogido en sus penas, y satisfecho en sus necesidades, especialmente por quienes son las personas adultas más importantes para ellos. Esto los hace sentirse seguros y confiados para expresar sus sentimientos y necesidades.

Siempre recordemos que es mejor:

Escuchar activamente	que	cambiar de tema o no escuchar
Ponerse en el lugar del otro	que	acusar y quejarse
Contener al otro	que	decir cómo se hacen las cosas
Actuar con cariño y firmeza	que	sobreproteger o imponer ideas
Expresar las expectativas mutuas	que	creer que el otro sabe lo que pasa
El humor	que	el silencio castigador

Algunas ideas que me quedaron fueron:

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

PARA EL FACILITADOR

1. NOMBRE SESIÓN

2. LUGAR EN QUE SE REALIZÓ

3. FECHA

4. DURACIÓN

5. ASISTENTES (nombres de cada participante)

6. Describa los principales contenidos que surgieron durante la sesión:

7. En general el nivel de participación en esta sesión fue:

ALTO

MEDIO

BAJO

8. Como monitor(a) conducir esta sesión me resultó:

DIFÍCIL

ALGO DIFÍCIL

FÁCIL

9. Creo que esta sesión podría mejorar si:(describir lo que a su juicio faltó o sobró)