

e escuela de familias

FUNDACIÓN MAPFRE



Módulo 02a
**Habilidades de
comunicación**

DOWN Federación Española de Síndrome de Down
España

02a



Módulo 02a
Habilidades de comunicación



Dirección académica y diseño de contenidos:

D. Gonzalo Berzosa Zaballos, con la colaboración de InterSocial.

Edición octubre 2009



índice

1	<u>PRESENTACIÓN DOWN ESPAÑA</u>	4
2	<u>PRESENTACIÓN FUNDACIÓN MAPFRE</u>	5
3	<u>INTRODUCCIÓN</u>	6
4	<u>MATERIAL DOCENTE</u>	8
5	<u>TEXTO COMPLEMENTARIO</u>	18
6	<u>PARA SABER MÁS</u>	24



presentación DOWN ESPAÑA

DOWN ESPAÑA, con la colaboración de FUNDACIÓN MAPFRE, ha puesto en marcha el proyecto **“Escuelas de Familias FUNDACIÓN MAPFRE”** con una doble finalidad: dinamizar a nuestras instituciones y favorecer el diálogo entre familias y profesionales para que, entre todos, ofrezcamos oportunidades que favorezcan la autonomía y participación plena en la sociedad de las personas con síndrome de Down.

Este proyecto es sin duda una inversión de futuro que nos ayudará a adaptar las respuestas institucionales, familiares y profesionales a las nuevas necesidades y demandas de las personas con síndrome de Down.

Para su planificación, hemos utilizado la numerosa experiencia acumulada en las sesiones de Escuela de Padres de muchas de nuestras instituciones, así como las demandas y actividades realizadas durante años en nuestro Programa Nacional de Familias, para presentar una oferta que resulte de vuestro interés.

La dinámica de diálogo y participación común de las sesiones de trabajo, ofrecerá a los participantes un espacio para la reflexión, que esperamos y deseamos resulte muy beneficiosa para el conjunto del entorno familiar de la persona con síndrome de Down.

Tenemos la confianza de que este proyecto servirá para continuar con el trabajo que venimos desarrollando desde DOWN ESPAÑA hacia la mejora de la calidad de vida y de la **Autonomía para la Vida** de las personas con síndrome de Down, teniendo como base las potencialidades que toda persona tiene, y produciendo un cambio social que favorezca la integración y una vida plena.

Por último, me gustaría agradecer a FUNDACIÓN MAPFRE, el entusiasmo, apoyo y empeño que ha puesto desde el primer momento para sacar adelante este proyecto. Sin su inestimable colaboración, no hubiera sido posible.

PEDRO OTÓN
PRESIDENTE DE DOWN ESPAÑA



presentación FUNDACIÓN MAPFRE

Desde que en el año 2006 se creara el Instituto de Acción Social, en FUNDACIÓN MAPFRE venimos trabajando por la integración de las personas con capacidades diferentes, y la mejora de su calidad de vida y la de sus familiares.

Para avanzar en este objetivo, desde el principio creímos fundamental colaborar con quienes se encuentran más cerca de estos colectivos. Y éstas son, sin duda, las asociaciones. La asociación supone un punto de encuentro para las familias, un lugar donde intercambiar experiencias y caminar juntos.

Por ello, desde FUNDACIÓN MAPFRE, a la hora de pensar, planificar y trabajar por y para el colectivo Down, acudimos a DOWN ESPAÑA como nuestra referencia. Desde aquí queremos llegar a las familias con personas con síndrome de Down de una forma abierta, participativa, moderna y adaptada a las necesidades de la sociedad en que vivimos.

El proyecto “Escuela de Familias” pretende mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y de su entorno más cercano, fomentando medidas que contribuyan a promover su autonomía personal y su participación plena en la sociedad.

Para ello debemos contar, no sólo con la ayuda de los profesionales, cada vez más y mejor cualificados, sino con la implicación de las propias familias. Sin su compromiso y participación, este programa nunca alcanzará sus objetivos.

Desde aquí animamos a todos a seguir trabajando para que nuestra sociedad continúe avanzando en la integración y en la mejora de la calidad de vida de las personas con síndrome de Down. Desde FUNDACIÓN MAPFRE seguiremos estando a vuestro lado en este recorrido.

FERNANDO GARRIDO
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE ACCIÓN SOCIAL
FUNDACIÓN MAPFRE



introducción

LA ESCUELA DE FAMILIAS ES UN PROYECTO DESARROLLADO CONJUNTAMENTE POR LA FUNDACIÓN MAPFRE Y DOWN ESPAÑA

Constituye una oportunidad para conseguir **una doble finalidad:**

- **Dinamizar las asociaciones** de padres y madres promoviendo encuentros y actividades comunes que potencien el protagonismo social de las familias.
- **Favorecer el diálogo con los profesionales** para seguir de cerca los modelos de intervención educativa con sus hijos. Hoy más que nunca es necesario aunar iniciativas, innovar las formas de intervención y estar abiertos al nuevo escenario de ideas que supone la sociedad del conocimiento.

Llevamos cierto tiempo abordando desde un modo diferente la situación de las personas con dificultades para realizar una vida autónoma y con especiales necesidades de apoyo para realizar las tareas de la vida diaria. Frente a un abordaje basado en modelos deficitarios –centrado en la patología, la deficiencia, la limitación–, hemos pasado a intervenir desde modelos no-deficitarios, basados en las potencialidades que toda persona tiene, en su valor social, en las oportunidades que ha de ofrecerle su

entorno, en favorecer su participación ciudadana y facilitar el ejercicio pleno de sus derechos de ciudadanía aún en condiciones de gran dependencia, o de necesidad de apoyos muy intensos.

Desde esta perspectiva se entiende que desarrollar el proyecto **Escuela de Familias FUNDACIÓN MAPFRE** es una inversión de futuro que redundará en nuevas respuestas institucionales, nuevas imágenes sociales y nuevos planteamientos profesionales que seguirán promoviendo el bienestar y la calidad de vida de las personas con dificultades para desarrollar su vida de manera autónoma.

La **Escuela de Familias FUNDACIÓN MAPFRE** será una realidad para muchos padres y madres que desean desempeñar un rol activo en el proceso educativo de sus hijos.

OBJETIVOS

La **Escuela de Familias FUNDACIÓN MAPFRE** nace con el objetivo general de apoyar el papel que desempeñan las familias para conseguir el crecimiento personal de sus hijos e hijas que se traduce en la búsqueda, promoción y mantenimiento de ámbitos de autonomía. Este objetivo general se canaliza a través de tres **objetivos específicos** que desarrollan las familias con el apoyo de las asociaciones y de los/las profesionales que trabajan en las entidades:

- Promover el bienestar personal de las personas con síndrome de Down a través del desarrollo de programas de educación en hábitos saludables.
- Fomentar vidas independientes y relaciones de comunicación entre padres e hijas/as, entre hermanos/as y entre familiares, amigos y compañeros, así como otras personas referentes de su comunidad, a través del desarrollo de programas que capaciten en habilidades sociales y en conciencia de autovaloración de la propia imagen personal de la persona con síndrome de Down.
- Favorecer la presencia de las personas con síndrome de Down en la vida comunitaria, en sus relaciones con el entorno vecinal a través de programas que incorporen su vida cotidiana al contexto social, al tejido laboral, cultural y social.
- Desarrollar habilidades de trato y buena comunicación en el entorno familiar y vecinal.
- Favorecer las demandas de autonomía personal de hijos e hijas con síndrome de Down, entendida ésta como la capacidad de actuar con criterio propio, conocer y exigir sus derechos, hasta lograr su empoderamiento.
- Entender el desarrollo de la vida afectiva y sexual de hijos/as con síndrome de Down con una perspectiva positiva y sin angustias.
- Informar sobre la importancia del autocuidado y de la importancia de los apoyos naturales del entorno social en el que participa.
- Capacitar en técnicas de autocontrol, automotivación y pensamiento positivo y en el cuidador informal.

La **Escuela de Familias FUNDACIÓN MAPFRE** ofrecerá una serie de programas que darán respuesta a las principales **inquietudes** que padres y familiares han transmitido a DOWN ESPAÑA, entre las que señalamos las siguientes:

- Mejorar la convivencia cotidiana entre padres, hijos/as y hermanos/as con la persona con síndrome de Down.
- Promover la participación de las familias en la vida asociativa como un recurso que garantiza la eficacia de los programas que se desarrollan en las entidades en que se agrupan.



La comunicación en la familia, un recurso para promover un clima emocional que genere bienestar y permita madurar a los hijos e hijas

“La comunicación en la familia es como el eco, si no le gusta lo que recibe, preste atención a lo que emite”



La mayoría de los problemas y conflictos que tenemos en la vida cotidiana familiar se deben a:

1. Una inadecuada expresión de opiniones, sentimientos y emociones
2. La rigidez en la defensa de nuestros puntos de vista
3. No poner empeño en escuchar



CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN

- Es imposible no comunicarse cuando nos relacionamos
- La comunicación es verbal y no verbal
- Tiene efectos cognitivos y emotivos
- Es circular: de ida y vuelta



*“Bajo la clave adecuada se puede decir
cualquier cosa.
Bajo la clave equivocada nada vale.
Acertar con la clave es lo esencial”*

George BERNARD SHAW



La comunicación ayuda a construir la imagen personal de los hijos.

- Cada uno de nosotros tenemos una idea de nuestras propias cualidades y defectos, de lo que somos y lo que podemos hacer. Es lo que llamamos autoimagen o autoconcepto.
- Es algo absolutamente personal y subjetivo, que puede o no corresponderse con la realidad.



¿CÓMO SE CONSTRUYE LA ESTIMA?

Desde la infancia se ponen los cimientos.

El niño es como una esponja que absorbe todo, lo bueno y lo malo sin capacidad de discernir.

Ya antes de entender las palabras recibe impresiones sobre sí mismo.

Los padres son “espejos”
Efecto Pygmalion o profecía autocumplida



¿Por qué es importante desarrollar en los hijos una auto-imagen positiva?

Lo que una persona piensa de sí misma y cómo se valora tiene una gran influencia en cómo se va a desenvolver en su vida cotidiana.

De ello depende:

- Cómo se relacionará con los demás
- Cómo le irá en el aprendizaje escolar
- Cómo se desempeñará en su vida cotidiana
- Cómo se enfrentará a las pequeñas dificultades
- Cómo desarrollará ámbitos de autonomía personal

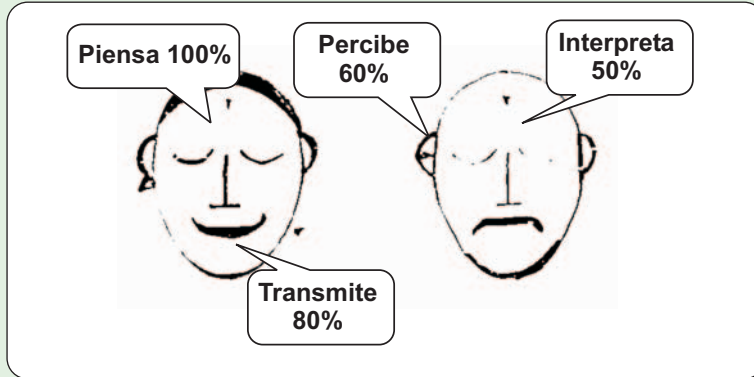


*El amor no se sobreentiende
Pero puede sobreproteger*

*Hay que querer
pero dejando crecer*



“PÉRDIDAS” EN EL PROCESO COMUNICATIVO



PÉRDIDA EN LA COMUNICACIÓN





LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La mirada
La expresión facial
Los gestos
La postura corporal
Las proxemias
El tono de voz
Los silencios



Lo primero: escuchar

Para las personas, ser escuchadas significa “ser importantes”, sentir que son tenidas en cuenta, tal como son.

Significa, en definitiva, ser respetadas, valoradas y queridas.



*La naturaleza es muy sabia.
Nos ha puesto dos orejas y una lengua.
Será para escuchar más que para hablar.
Pero por lo general, hablamos mucho
y escuchamos poco.*



OBJETIVOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Entender la información que recibo de mi interlocutor
- Incentivar para que siga hablando
- Identificar el momento más oportuno para responder
- Captar cómo se siente el interlocutor



HABILIDAD DE ESCUCHAR

¿Qué hacer para escuchar?

1-

2-

¿Qué decir cuando se escucha?

1-

2-



¿Qué hacer para escuchar?

1-

2-

¿Qué decir cuando se escucha?

1-

2-



“Mensajes yo” o en 1ª persona ¿por qué y para qué?

Nuestras opiniones, deseos y sentimientos suelen ser más dignos de crédito y tienen mayor probabilidad de ser tenidos en cuenta que lo que dicen otras personas.

- **Nadie puede negar lo que yo siento o pienso aunque no esté de acuerdo.**
- **No se evalúa negativamente a la otra persona y por lo tanto elimina la sensación de ataque y de defensa.**
- **Hacen más accesible y cercana a la persona que los utiliza y no dañan la relación.**
- **Muestra un modelo de comunicación interpersonal que será observado y probablemente imitado.**
- **Y por lo tanto facilitan el cambio de conducta.**



MENSAJES “YO”

- expresan mis opiniones, deseos o emociones
- facilitan la negociación, el diálogo, la escucha
- promueven la disposición a cambiar

MENSAJES “TÚ”

- expresan crítica, juzgan
- evalúan negativamente a la otra persona
- atacan y generan actitudes defensivas



MENSAJES “YO”

Frecuentemente hablamos de lo que les pasa a los demás o de lo que nos hacen. Esas afirmaciones producen reacciones negativas, defensivas o agresivas. Para favorecer la comunicación es mejor decir lo que me pasa a mí, o lo que yo siento. Supone utilizar la primera persona, reconociendo que las opiniones y sentimientos que se expresan son míos. Quien los recibe no se sentirá culpable o agredido y estará en disposición para escuchar e intercambiar opiniones.

Ejercicio práctico: Señalar 3 mensajes "TU" que solemos expresar con los hijos e hijas y traducirlos a mensajes "yo".

Ejemplo: "Eres un desastre, nunca me escuchas y estás siempre distraído"

"Cuando tengo que repetir varias veces lo mismo porque estás distraído, me siento disgustada porque me parece que no te importa todo lo que tengo que hacer en casa. Así que te pido que intentes prestar más atención cuando te hablo.

“MENSAJES TÚ”	“MENSAJES YO”
1	1
2	2
3	3



LA COMUNICACIÓN EFICAZ UN REQUISITO IMPRESCINDIBLE PARA HACER QUE EN LA FAMILIA SE PROMUEVAN ÁMBITOS DE AUTONOMÍA PERSONAL EN LOS HIJOS E HIJAS Y EN LA ASOCIACIÓN SE FAVOREZCA EL ENCUENTRO Y LA PARTICI- PACIÓN

El Ser Humano es fundamentalmente un ser social. Después de la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad para el mantenimiento de la vida, estarían como necesidades prioritarias: la necesidad de relación, de reconocimiento y de realización personal en el medio social en el que se encuentra insertado el individuo.

Mantener un comportamiento equilibrado en las relaciones humanas ayuda a realizarse en lo personal y en lo profesional. Por eso es importante mejorar el clima de relación entre las personas que viven juntas. Es uno de los principales factores que determinan la creación de un clima emocional cálido en el que crezcan la confianza y las posibilidades de autodeterminación de las personas.

El buen funcionamiento de la familia y de la asociación y el logro de los objetivos de bienestar, promoción de la autonomía e integración sociocomunitaria de las personas con síndrome de Down, requiere tener una serie de habilidades para **comunicarse eficazmente, para saber empatizar y a la vez ser asertivo.**

Rogers y Carkhuff representantes de la psicología y pedagogía humanista, estaban convencidos que en una relación de ayuda, la manera de ser y de mostrarse, en relación con la persona que nos comunicamos, resulta en muchas oca-

siones mucho más eficaz que las técnicas que empleamos.

La comunicación se define básicamente como el trasvase de información entre dos o más individuos. Esta definición tan breve encierra un cúmulo de importantes habilidades que están en la base de la adecuada relación con las personas que nos rodean. Es sabido que la mayoría de los problemas que tenemos con los demás se deben a una inadecuada expresión de opiniones, sentimientos, puntos de vista, así como a una incapacidad de escuchar.

En el entorno familiar y asociativo, emitir bien y saber escuchar de manera adecuada, permitirá entender mejor a los demás y sentir la satisfacción de mantener una comunicación eficaz que facilitará la creación de un clima emocional cálido. Es este clima de buen entendimiento el caldo de cultivo que favorece que lo que demandamos de los demás sea bien recibido y lo que proponemos no sea rechazado ni entendido como una agresión. Es así como surge el diálogo que ayuda a resolver pequeños problemas, malos entendidos y falsas suposiciones. No olvidemos que es a través del diálogo como se ayuda a que los hijos e hijas crezcan y maduren y los miembros de la asociación participen y se comprometan en las actividades programadas.

Las habilidades que posibilitan la creación de un clima emocional cálido son, entre otras, el saber comunicar y escuchar activamente, tener la actitud de empatizar con los sentimientos de quienes se comunican con nosotros y saber emitir juicios de forma asertiva sin agresividad.

La comunicación es un proceso interactivo entre un emisor y un receptor, en el que debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:



- **Es imposible no comunicarse cuando estamos en relación.**
- **La comunicación es verbal y no verbal.**
- **Tiene efectos cognitivos y emotivos.**
- **La comunicación es circular: de ida y vuelta.**

La aportación más importante de las perspectivas sistémicas al estudio de la interacción comunicativa humana ha sido el concepto de *FEED-BACK* (circularidad). Para la escuela de Palo Alto la verdadera importancia del hecho comunicativo es la respuesta: la verificación de que el mensaje ha llegado al receptor.

- **“Feed” quiere decir alimentar y**
- **“Back”, atrás**

Esta idea de circularidad de la comunicación (ida y vuelta), nos obliga a reflexionar sobre la importancia de comprender lo que nos devuelve el interlocutor, su respuesta a lo que hemos emitido. Esto es lo que entendemos por escucha activa.

Hay otra idea que debe acompañarnos en la reflexión sobre la eficacia de la comunicación interpersonal y que se refiere a que las personas que poseen **expectativas positivas** frente a otras, producen un *clima socio-emocional* más cálido que repercute tanto en la emisión de los mensajes como en la respuesta que nos dan las otras personas. Al tener una expectativa positiva sobre otra persona generamos un clima de confianza que hace que emitamos con más claridad y que el receptor o receptora transmita un mayor feed-back que favorece el intercambio de información y de esta manera

se posibilita un mayor entendimiento y una relación de ayuda positiva.

Estas reflexiones sobre cómo emitimos y cómo receptionamos lo que nos devuelven las personas que reciben nuestros mensajes, nos manifiesta la importancia de analizar lo que emitimos a través de las palabras y lo transmitimos a través de nuestro cuerpo. Por esta razón la comunicación de nuestros pensamientos y emociones hacen referencia, tanto a lo que decimos como a la forma de hacerlo. Esta doble distinción nos posibilita clasificar las habilidades de emisión y de recepciones de mensajes, en componentes verbales y no verbales.

En relación a los componentes verbales, la adecuación del uso de un correcto lenguaje en el trato es imprescindible no sólo para conseguir nuestros objetivos, sino para evitar conflictos y generar un mayor clima de entendimiento. Entre los aspectos más importantes destacan: utilizar un lenguaje y un vocabulario con nuestros hijos e hijas que sea claro, concreto, descriptivo, fácil de entender. Para ello es conveniente evitar expresiones negativas que dificultan la comunicación eficaz entre el emisor y el receptor, porque despiertan emociones a veces contradictorias que fomentan una actitud defensiva.

La comunicación no verbal en relación a las personas con síndrome de Down es de suma importancia porque suele ser lo primero que entienden. En general cuando hay una inadecuación entre lo que se dice y el cómo se dice, el contenido de la información se suele interpretar por el lenguaje no verbal, es decir, cómo se ha emitido. A continuación se señalan, entre otros, algunos aspectos significativos de la comunicación no verbal:



■ **LA MIRADA:**

Indica que atendemos a alguien, que nos interesa lo que dice, que nos importa.

La mirada es una llave importante que abre y cierra los canales de comunicación a la vez que regula los turnos en el uso de la palabra, es decir cuando hay que hablar y cuando hay que escuchar. Hay que tener en cuenta que las personas que miran a la cara cuando se comunican, manifiestan tener mayores habilidades sociales en las relaciones interpersonales.

■ **LA EXPRESIÓN FACIAL:**

Debe ser coherente con el contenido del mensaje. Una de las más importantes expresiones de ánimo, que todos conocemos es la sonrisa que trasmite tranquilidad y que en general crea un clima muy beneficioso en cualquier situación.

■ **LOS GESTOS:**

Sirven para ilustrar, enfatizar y /o sustituir lo que se puede expresar con las palabras. Tanto los gestos como el contacto físico y la postura corporal sirven para manifestar actitudes en el proceso de comunicación, tales como cercanía, afecto, enfado, poder, encuentro y colaboración.

■ **LOS CONTEXTOS:**

Es definitivo tener en cuenta cuando nos comunicamos los contextos en los que transmitimos la información y los lugares en los que estamos. Así mismo hay que tener en cuenta la presencia o ausencia de otras personas ya que este dato puede modificar lo que decimos por la significación que tiene para quien escucha ante la presencia de otras personas en su entorno.

■ **TONO Y VOLUMEN DE VOZ:**

No olvidemos que para articular bien es necesario pronunciar con claridad y que las inflexiones de voz mantienen la atención y que al modular el tono de voz se expresa mejor lo que queremos transmitir. De igual manera, el ritmo lento enfatiza y da más importancia a lo que comunicamos.

La comunicación verbal por lo general es un acto consciente. Cuando hablamos o nos hablan solemos prestar nuestra atención al significado del discurso. Por el contrario, la comunicación no verbal se desarrolla en la penumbra del inconsciente. Lo no verbal surge del campo de las emociones, sentimientos, estados de ánimo. Por esta razón es de gran importancia lo que expresa la comunicación no verbal. La mirada puede expresar ternura, gratitud, odio, desprecio, miedo y el tono de voz energía, rabia, impaciencia, pena, apatía, indiferencia.

Ante este complejo panorama, la comunicación requiere tener una serie de habilidades que nos permitan captar los mensajes de nuestro interlocutor de una forma adecuada. Algunas de estas habilidades son, escuchar activamente, resumir, hacer preguntas y empatizar. Desarrollando estas habilidades conseguiremos captar mejor la información, estimular a nuestro interlocutor a que se comunique con tranquilidad, entender las señales que acompañan a su expresión verbal y lograr que la persona con la que nos comunicamos se sienta comprendida.

Comunicar y escuchar son dos capacidades que caminan juntas. No pueden existir una sin la otra cuando hablamos de comunicación eficaz. Por eso podemos afirmar desde el sentido



común, que la naturaleza es muy sabia y nos ha puesto dos orejas y una lengua. ¿No será para escuchar más y hablar menos? Pero, sin embargo, la mayoría hablamos más y por lo tanto escuchamos menos.

Cuando nos referimos a la **escucha activa** debemos destacar que escuchar no es algo pasivo sino que es un proceso tan complejo e importante como lo pueda ser la emisión del mensaje. El proceso de escucha tiene tres partes que hay que tener en cuenta:

- 1 Recibir la información sin interrumpir al emisor ni interferir en lo que nos llega con nuestros propios sentimientos e ideas.
- 2 Entender los contenidos expresados desde la perspectiva de las necesidades del emisor y de lo que pueda esperar de nosotros.
- 3 Reflejar el sentido del mensaje ante la persona que nos lo envió, para comprobar que quien nos habla está diciendo lo que quiere decir, lo comprende y se reafirma en ello.

Asimismo podemos hablar de tres niveles de escucha:

Un nivel racional: que tiene en cuenta las palabras y pensamientos

Un nivel afectivo que tiene en cuenta los sentimientos y las emociones

Un nivel de voluntad: que tiene en cuenta las intenciones y las acciones

Hay cuatro aspectos que tenemos que tener en cuenta cuando escuchamos y que se resumen en lo que no hay que hacer: Interrumpir al que

habla, juzgar lo que nos está diciendo, ofrecer soluciones prematuras y simplistas a sus demandas y contra-argumentar lo que se nos dice.

La escucha activa es una actitud que debe acompañarnos en la vida pero de una manera especial cuando nos relacionamos con personas a las que queremos ayudar porque nos transmiten informaciones importantes, porque necesitamos captar problemas e identificar necesidades o porque queremos calmar estados de nerviosismo, ansiedad o agresividad.

La escucha activa suele ir acompañada de la empatía que es una habilidad fundamental que nos permite ponernos en el lugar de los otros y entender, por lo tanto mejor, lo que quiere decir nuestro interlocutor al captar sus sentimientos y comprender desde dónde nos dice lo que dice.

La empatía nos permite acoger la emoción de la otra persona, conectar con sus sentimientos, mostrar nuestro interés por ella y por lo que nos transmite y entender mejor qué siente y desea quien nos habla. La empatía posibilita detectar estados emocionales y orientar qué respuestas son las más adecuadas. Una actitud empática requiere fijarse no sólo en lo que se dice “oralmente” sino en cómo se dice.

Hay otro aspecto que tenemos que tener en cuenta cuando nos comunicamos y es el que hace referencia a la emisión de mensajes desde lo que “yo” opino y no desde la censura de lo que el otro hace. Unos son los mensajes que se emiten desde mis opiniones y sentimientos y otros son los que juzgan y califican lo que el otro hace. Es lo que llamamos mensajes “yo” y mensajes “tu”.



MENSAJES “YO” y MENSAJES “TU”

Muy frecuentemente al conversar hablamos de lo que les pasa a los demás o de lo que nos hacen los demás.

Ejemplos: “lo que te pasa es que no prestas atención”
 “tú siempre olvidas todo porque sólo piensas en ti”
 “eres un desordenado y todos lo dejas desparramado”

Este tipo de afirmaciones producen reacciones negativas, defensivas o agresivas. Resulta más práctico para favorecer la comunicación decir lo que me pasa a mí, o lo que yo siento. A esto es lo que llamamos “mensajes yo”. Utilizan la primera persona, reconociendo que las opiniones y sentimientos que se expresan son míos. La persona que los recibe no se sentirá culpable o agrada, y por lo tanto estará en mejor disposición para escucharnos y se facilitará un intercambio de opiniones.

Mensajes “yo”:

- Expresan una opinión, deseo o emoción
- Facilitan la negociación, la cooperación, el diálogo
- Promueven la disposición al cambio

Mensajes “tu”:

- Expresan una crítica, juzgan
- Evalúan negativamente a la otra persona
- Atacan y generan actitudes defensivas

Consiste básicamente en tres partes:

- 1 Descripción breve del comportamiento, de la situación que molesta o crea problemas. **(HECHOS)**
Ejemplo: “cuando haces...”
- 2 Expresión de mis sentimientos: “me siento...” **(SENTIMIENTOS)**
- 3 Descripción de consecuencias: “porque...” **(CONSECUENCIAS)**
- 4 En algunas ocasiones, es conveniente ofrecer alternativas de solución a los hechos señalados.

También puede ser: **HECHOS – CONSECUENCIAS – SENTIMIENTOS**

Ejemplo de mensaje tú:

“Tu siempre haces lo que te da la gana y hoy te has ido sin ordenar ni terminar lo que te pedí. Tuve que quedarme a terminarlo y no pude acompañar a mi madre al médico”

Ejemplo de mensaje yo:

“Cuando hoy te has ido sin ordenar ni terminar lo que te pedí me siento disgustada porque no pude acompañar a mi madre al médico y pienso que mi madre no te importa”

Para terminar estas breves indicaciones que pueden ayudar a mejorar la comunicación tanto en el entorno familiar como asociativo, hay que



señalar que existen algunas barreras que distorsionan y bloquean la comunicación interpersonal. Entre otras señalamos las siguientes:

- La información confusa porque lo que se emite incompleto así se recibe.
 - El lugar que no sea adecuado y el momento que sea inoportuno.
 - El estado emocional, alterado, ansioso, tenso, de quien habla o escucha.
 - Las amenazas, las exigencias, los deberías hacer...
- La incoherencia entre lo que se dice y cómo se dice
 - Prejuicios y estereotipos sobre quien nos comunicamos
 - Desinterés personal sobre el tema que nos quieren transmitir.

**BAJO LA CLAVE ADECUADA SE PUEDE DECIR CUALQUIER COSA.
BAJO LA CLAVE INADECUADA NADA VALE.
ACERTAR CON LA CLAVE ES LO ESENCIAL**

George BERNARD SHOW

Gonzalo Berzosa
intersocial@intersocial.es



DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

Es una forma de interacción y de influencia social, ya que se trata de un fenómeno en el que cada una de las personas o grupos que se relacionan a través de los mensajes que emiten o reciben, producen ciertos efectos y cambios en los otros.



La comunicación es algo más que palabras que se emiten

- Está constituida además por elementos no verbales
- En lo verbal comunicamos ideas, opiniones, acontecimientos, valoraciones, juicios.
- En lo no verbal se comunica lo afectivo.
- Una buena comunicación requiere congruencia entre lo verbal y lo no verbal.
- Porque cuando no es así:
“el mensaje que prevalece es el no verbal”



ASPECTOS A TENER EN CUENTA CUANDO NOS COMUNICAMOS

- Lo que importa (en definitiva será lo “verdadero”) es lo que entiende el receptor.
- A mayor identificación del receptor con el emisor, se entenderá mejor el mensaje.
- Las expectativas del emisor condicionan la emisión y la recepción del mensaje.
- Sólo se da comunicación cuando “observo” si el receptor ha entendido el mensaje.



LA FAMILIA lugar de comunicación

- Encontrar tiempo para comunicarse significa dejar de hacer algunas cosas que nos interesan, pero que no nos permiten “escuchar”.
- Muchas veces empleamos tiempo en cosas sin importancia, pero que nos parecen obligatorias.
- Escuchar requiere “desconectar” (TV, móvil, ordenador) para invertir tiempo en comunicación.



- La imagen que tenemos de nosotros mismos no es algo heredado, sino aprendido de nuestro alrededor.
- Las expectativas sobre los hijos pueden, en buena parte, convertirse en realidad. Sólo necesitan ser continuas y persistentes.
- En el colegio y con los grupos de amigos, aparecen otras influencias que también configuran la auto-imagen.



LA AUTOESTIMA POSIBILITA EL CRECIMIENTO PERSONAL

- LA AUTOESTIMA es el aprecio genuino por uno mismo.
- Está arraigada en la aceptación incondicional de sí mismo como un ser valioso, independientemente de su conducta.

LA AUTOESTIMA ES UN FACTOR DE MADURACIÓN
DE PRIMER ORDEN



Aspectos necesarios para una COMUNICACIÓN VERBAL eficaz

- Lenguaje claro, concreto, descriptivo, fácil de entender.
- Sin expresiones negativas ni juicios apresurados.
- Personalizando para que el mensaje llegue al otro.
- Cuidando mucho el paralenguaje, es decir, la forma cómo se dan los mensajes.



Es de suma importancia

Observar lo que transmitimos a través de la comunicación no verbal, porque va a tener un peso muy importante en las relaciones familiares con los hijos e hijas.



Pautas para escuchar:

- Buscar el momento y el lugar adecuados.
- Evitar hacer juicios y valoraciones a priori.
- Mirar a los ojos y realizar gestos de asentimiento.
- Resumir con nuestras palabras lo que dicen.
- Comprobar que estamos entendiendo mediante preguntas aclaratorias
- Contextualizar lo que dicen al momento evolutivo de los hijos e hijas.
- Identificar el sentimiento que hay detrás de lo que se comunica.



LA ACTITUD IMPRESCINDIBLE PARA UNA COMUNICACIÓN ADECUADA ES LA EMPATÍA

**Consiste en ponerse en el lugar de la otra persona, “meterse en su pellejo”.
Implicarse con la otra persona durante el diálogo, tratando de entender la
experiencia que nos describe bajo su punto de vista, silenciando el nuestro.**



EMPATÍA

*Quién no comprende una mirada, tampoco
comprenderá una larga explicación*

Proverbio Árabe



HABILIDAD DE EMPATIZAR

Objetivos:

- Ponerse en el lugar del otro
- Captar la emoción del otro
- Mostrar interés por su persona
- Observar su estado emocional
- Entender desde “dónde” nos habla



¿Qué hacer y qué decir para empatizar?

Qué hacer:

- Intentar ponerse en el lugar del otro
- Observar cómo se siente
- Captar los sentimientos que transmite
- Imaginar cómo estaría yo en su situación
- Gestos semejantes a los del otro

Qué decir:

- Que comprendemos lo que nos quiere decir
- Utilizar frases reflejo: "entiendo que..."
- Repetir frases de identificación: "noto que..."
- Expresar el sentimiento que captamos en el otro
- Enfatizar que entendemos cómo se siente el otro



ASERTIVIDAD,
manifestación de sana autoestima

*Con el puño cerrado no se puede
intercambiar un apretón de manos.*

Indira Gandhi



ASERTIVIDAD

- Ser capaz de expresar nuestros deseos, sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, sin ofender ni avasallar a los demás.
- Es decir lo más correcto en el momento más adecuado y demandar algo sin agredir.



HABILIDADES DE LA PERSONA ASERTIVA:

- Saber decir NO.
- Saber expresar sentimientos.
- Saber dar y recibir cumplidos.
- Saber plantear una queja o una crítica Saber pedir favores, plantear deseos, peticiones sin agresividad



Los 4 pasos de la asertividad

1. Decir al otro qué ha hecho. “Cuando haces...”
2. Decir cómo me siento y me afecta lo que ha hecho. “Yo me siento...”
3. Decir qué consecuencias tiene. “Porque eso representa que...”
4. Expresar qué deseo. “Por ello yo te pediría que...”



Rogers y Carkhuff, representantes de la psicología y pedagogía humanista aseguran que la:

- MANERA DE SER,
- DE ESTAR Y
- DE MOSTRARSE,

de los familiares en relación con la persona a las que atienden, resulta en muchas ocasiones tanto más eficaz que la ayuda que le dan.



CÓMO ENVIAR MENSAJES “YO”

1. ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA:

te entiendo...

me pongo en tu lugar...

2. DECIR DE MANERA CLARA LO QUE PENSAMOS:

yo opino...

sin embargo, yo pienso...

3. EXPONER LO QUE NOS GUSTARÍA QUE OCURRIERA:

por lo tanto, me gustaría...

es por ello que quisiera...



No olvidemos que:

***“Las personas llegamos,
en parte, a ser lo que se
espera de nosotros”***



FUNDACIÓN **MAPFRE**



Impreso en papel reciclado

