

## **ESCUCHAR y HABLAR ADECUADAMENTE SON LAS BASES DEL DIÁLOGO**

Si hablamos de la adolescencia como un torrente de emociones, de inseguridad y cambios vertiginosos, partir de las necesidades de nuestro/a hijo/a parece lo más oportuno tanto para entenderles como para comunicarnos con ellos. De ahí que hayamos recomendado previamente “primero escuchar y entender, para después dialogar”.

**Desde sus sentimientos:** que manifiestan una necesidad. Hemos de interrogarnos sobre la misma. ¿Cómo se siente mi hijo?; ¿Qué hace que mi hijo se sienta así?. Sólo desde ahí podemos empatizar con él/ella. Comprendiendo cómo se siente, accedo a entenderle, y que él/ella lo perciba. Ahora puede comenzar un diálogo positivo y de entendimiento.

**Apoyados en lo no verbal:** Conscientes de que mi expresión, mi mirada, proximidad, los gestos, o el tono de voz condicionan, ya que han de ser coherentes con mi intención de comprenderle y apoyarle. Denotan disponibilidad e intención de resolver un problema o todo lo contrario.

**Escuchando activamente:** respetando al otro interlocutor, sin cortarle, respetando los turnos. Asintiendo y reflejando sus emociones. Mostrando interés real, y buscando aclarar lo que nos intenta transmitir con preguntas adecuadas



### **TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA**

1.- **Mostrar interés sin más.** Sin juzgar lo que estamos oyendo. No me parece ni bien ni mal, simplemente posibilito que me lo cuente. ¿Puedes contarme algo más sobre ello?

2.- **Clarificar:** pedimos que nos aclare algo que no hemos entendido bien o de lo que necesitamos más datos para poder valorar. ¿Desde cuándo dices que estáis peleados?

3.- **Parafrasear:** Demostramos que estamos comprendiendo lo que pasa. Repetimos las ideas y los hechos básicos de la narración. “Lo que me estás queriendo decir es que ...”

4.- **Reflejar:** Mostrar que entendemos sus sentimientos. “Te enfada que se ría de tu problema” “Te duele que te acuse siempre a ti”.

5.- **Resumir:** Recopilamos las ideas y hechos principales. “Entonces si no he entendido mal lo que ha ocurrido es ...”.



**SIN EMBARGO**, podemos bloquear y romper la comunicación con nuestros hijos ante un problema si actuamos de una de las siguientes maneras:

- **Mandar, dirigir:** decirle lo que debe hacer,, “Tienes que” ; “debes”
- **Amenazar:** decirle lo que puede pasar si no hace lo que decimos. “Como no hagas esto ...”
- **Sermonear:** aludir a una norma externa para

decir lo que debe hacer el otro. “Debes ser responsable”

- **Dar lecciones:** Aludir a nuestra experiencia para decir lo que es bueno o malo. “Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época...”
- **Consolar o animar en exceso:** transmitimos que lo que le ocurre es poco importante. “Bueno, ya se te pasará”; “No te preocupes”
- **Despreciar:** rechazar tanto el mensaje como los argumentos. “Lo que estás diciendo es una tontería”
- **Insultar:** despreciar al otro por lo que dice o hace. “Eso te pasa por tonto”
- **Interpretar:** decir al otro el motivo oculto de su actitud. “Lo que buscas es llamar la atención”
- **Interrogar:** Sacar información al otro. ¿Cómo se llama ese chico?; ¿Cuándo? ¿Dónde?
- **Ironizar:** Reírse del otro. “Sí claro, dejas el instituto, te vas de casa, y a pedir limosna”



Pero tampoco pretendemos elaborar el decálogo de la perfección. Somos personas, muchas veces sometidos a situaciones estresantes. De ahí que cometamos errores, una y más veces. Por ello, es importante saber que los padres no quedamos devaluados ni perdemos autoridad cuando reconocemos que nos hemos equivocado. Al contrario, presentamos una cara de humanidad que ayudará a relajar la tensión y a dejar de seguir enfadados. Mostramos un modelo coherente, ya que no basta con exigir disculpas al otro. Es una parte importante de la educación de los hijos que ayuda a la convivencia y a evitar que haya odios y rencores acumulados.

### ¿QUÉ QUIERO DECIR?, ¿CÓMO LO DIGO?

En multitud de ocasiones, los conflictos en familia vienen precedidos de malentendidos o interpretaciones erróneas. El lenguaje que utilizamos, y sobre todo, la manera de expresar nuestros sentimientos, ideas o intereses pueden colaborar a una comunicación fluida y eficaz o a la generación y la escalada de los conflictos.

La asertividad es la capacidad para expresar lo que uno siente o piensa. Posibilita transmitir nuestras necesidades respetando los derechos del otro. Se trata de un conjunto de habilidades que podemos resumir:

● **Expresar opiniones.** Si lo hacemos adecuadamente, estamos invitando a que se genere esta costumbre en casa. Trabajamos para el respeto de todas las opiniones.

● **Saber decir no.** Cuando cedemos por temor a un conflicto, cedemos al otro la autoridad para actuar, el derecho a no respetar nuestros “derechos”.

● **Mensajes yo.** Manifestando cómo me afecta lo ocurrido, “yo me siento....cuando tú...”



### AFRONTAR EL CONFLICTO DE MANERA POSITIVA AYUDA A SU RESOLUCIÓN

Tendemos a interpretar negativamente la diferencia de criterios, la discusión y el conflicto de intereses. Se trata de una concepción negativa que cree que la paz y la convivencia se logran en la ausencia de conflictos. Frente a ello, pretendemos vivenciar el conflicto como algo inevitable, que puede darnos una oportunidad de entendimiento, de acuerdos, compromisos y en definitiva, de crecimiento personal.

Para la resolución de conflictos manejamos los siguientes procesos o etapas:

1.- Definir de forma clara y concisa el problema.

2.- ¿Quién tiene el problema?: un problema personal, un conflicto interpersonal. En el caso de padres e

hijos, se trata de un conflicto de poder.

3.- ¿Qué sabemos sobre el tema? Debemos adquirir la información necesaria. Podemos tener una idea de lo ocurrido, interpretar, pero hasta que no le preguntemos no sabremos realmente cómo fue.

4.- Generar alternativas. No tiene porqué haber una única solución. Se trata en muchas ocasiones de un conflicto de valores. Y en estos casos la defensa a ultranza de los propios valores suele ser negativo. Conviene pensar en una rica escala de grises como posibles soluciones, más que en blanco o negro, que lleva a posturas inamovibles.

5.- Elegir una solución. De entre todas las alternativas generadas varias pueden ser adecuadas. Trabajar juntos para pactar y elegir lo que para ambos es aceptable. Si salvaguardamos parte de los valores en juego tanto del hijo como del padre, la decisión será respetada.

6.- Valorar las consecuencias. Si el conflicto se soluciona es bueno resaltar los efectos positivos y felicitarnos por ello. Si no lo logramos, habrá que retomar el tema desde el punto número cuatro.

<b>AYUDA A RESOLVER</b>	<b>ENTORPECE LA RESOLUCIÓN</b>
Calmarse Escuchar activamente Emplear un lenguaje respetuoso Diferenciar el problema de la persona Focalizar la atención en el problema Saber defender posiciones personales respetando Saber pedir disculpas Proponer soluciones Buscar acuerdos y ser respetuosos Tener espacios y tiempos para tratar los temas	Insultar Amenazar Culpabilizar Acusar Despreciar / ridiculizar Juzgar Ver sólo nuestra posición Generalizar, etiquetar Pegar Sacar cuestiones no directamente ligadas al problema

### **LIBROS PARA CONSULTAR**

- Educar para crecer. Cuaderno de apoyo. Fundación ANAR. Consejería de Educación. Comunidad de Madrid 2002. - Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen. A. Faber,  
E. Mazlish. Ediciones Medici. Barcelona, 2005 - Educar adolescentes con inteligencia emocional. M.J. Elias, S.E Tobias, B.S. Friedlander; Ed  
Debolsillo. Barcelona, 2003. - No me ralles. Claves para hablar con hijos adolescentes. Guembe, P; Goñi, C. - Adolescentes. Relaciones con los padres, drogas, sexualidad y culto al cuerpo. Alegret, J; Comellas, M.J.; Font, P; Funes, J. Ed. Graò. Barcelona, 2005.

