

**Relaciones familiares:**

## ¿Es posible dialogar?

Por MYRIAM S. ÁLVAREZ PÉREZ

La comunicación entre personas es un proceso eminentemente psicológico que propicia el intercambio de ideas, sentimientos, intereses, anhelos, frustraciones... Este proceso de interacción adquiere gran importancia para el buen funcionamiento familiar, pues constituye una vía de expresión de mensajes no solo informativos, también instructivos y educativos.



Para la formación de valores y de hábitos en las nuevas generaciones dentro del seno familiar se hace imprescindible la comunicación; pero también para mantener un ambiente hogareño armónico no podemos prescindir de un intercambio adecuado de ideas y sentimientos entre los miembros de la familia.

Con frecuencia muchas personas no se dan cuenta de que nos comunicamos no solo a través de las palabras (comunicación verbal). Lo hacemos también con el tono de la voz, con nuestra sonrisa, nuestra postura, gestos y manos... Tan cierta es esta afirmación que los expertos en comunicación han constatado que el 55 por ciento de lo que comunicamos lo hacemos a través del movimiento de nuestro cuerpo y de la expresión de nuestra cara, el 38 por ciento lo manifestamos con el tono, el volumen y la claridad de la voz y solo el 7 por ciento lo expresamos con palabras.

Así de sencillo podemos dañar la comunicación cuando lo que expresamos con palabras no se corresponde con lo que reflejamos de manera no verbal. Pensemos solamente cuando el mensaje que con palabras estamos transmitiendo lo hacemos acompañar de una expresión facial contrariada o que denota disgusto, pesar, desagravio, desafío... Que es lo creíble entonces: ¿la palabra o el gesto? Y así de frecuente arruinamos la comunicación. Baste pensar cuando intentamos comunicarnos con gritos, pleitos, discusiones sin sentido, o nos dejamos arrastrar por emociones de emergencia como la cólera, la ira, el odio y el resentimiento.

Expresar adecuadamente lo que queremos no siempre es tan fácil como pudiera parecer; pues la experiencia de sentimientos e ideas es generalmente más rica o llena de matices que la disposición de palabras con que contamos para hacerlo. Además las palabras tienen a veces diferentes significados para las personas, por lo que llegar a un código de mutua comprensión no siempre es posible.

En tal sentido una comunicación inadecuada puede conllevar a la aparición de un conflicto porque las personas no se entienden, sencillamente porque creen que están hablando sobre lo mismo cuando en realidad tienen creencias diferentes o experimentan sensaciones y afectos distintos hacia un mismo estímulo o situación. En tales casos se hace necesaria la mediación de otro participante que ayude en el proceso de comprensión a las partes en conflicto. La mediación es ejercida por una persona neutral que ayuda a las partes en conflicto a hablar racionalmente del problema, que los ayuda a resolverlo en conjunto y que es justa para ambas partes.

Quizás por todo lo dicho hasta aquí, el lector pudiera pensar que la comunicación es algo bien difícil, casi imposible de lograr. No cabe dudas de que puede resultar difícil; pero cuando no estamos entrenados para ello. La comunicación es, a mi juicio, una habilidad y como tal podemos desarrollarla.

Se necesita tiempo y práctica para ser un buen comunicador, para lo cual se supone tanto escuchar como hablar; es necesario ponerse en el lugar de la otra persona para averiguar qué piensa y cómo siente. Al comprender mejor a nuestro interlocutor podemos entonces llegar al diálogo sin dejar de escuchar activamente.

Una escucha activa presupone la puesta en práctica de cuatro herramientas fundamentales: alentar, reformular, reflejar y resumir.

Cuando alentamos a nuestro interlocutor le transmitimos nuestro interés por lo que esta diciendo. Reformular conlleva a expresar con nuestras palabras el contenido esencial de lo que se esta narrando. Reflejar supone interpretar lo que la persona siente y resumir implica agrupar las ideas importantes y centrar el asunto en el problema que acontece. Existe otra herramienta importante para desarrollar una comunicación eficiente y efectiva: los llamados “mensajes yo”. Resulta imprescindible decirles a otros lo que no nos gusta o nos molesta; precisamente los “mensajes yo” nos permiten hacer eso sin que se cree un conflicto y sin culpar o acusar a nadie.

**Un “mensaje yo” consta de tres partes:**

**Yo me siento...** (expresa el sentimiento específico que se experimenta, sin culpar a nadie)

**Cuando...** (expresa la conducta en específico, describiéndose los hechos de manera neutral)

**Porque...** (se reconoce el efecto que produce en uno el problema)

**Un “mensaje yo” pudiera elaborarse de la siguiente manera:**

... No sabes cuanto me contrario al llegar del trabajo a la casa y encontrarla toda desordenada porque no logro identificar que es lo que debo hacer primero...

Estos “mensajes yo” permiten una comunicación sin rodeos y clara, facilitan que nuestro interlocutor nos comprenda mejor y no se sienta ofendido porque en el contenido del mensaje no hay critica ni insulto.

Sin lugar a dudas uno de los espacios donde la comunicación se torna más vulnerable es dentro del seno familiar; precisamente porque el contenido de todo lo que se expresa está matizado de afectos y las personas se hieren con lo que se dicen.

Con frecuencia las personas no sólo se comunican mal, también se incomunican. En el ejercicio de mi profesión he visto repetidas veces esta situación.

Hace unos meses una pareja me solicitaba ayuda porque las horas en las que podían hablar eran las de la madrugada, pues durante el día ella trabajaba y a las 5 pm comenzaba a hacerlo él. Para ellos comunicarse era un problema, porque hacerlo a altas horas de la noche los irritaba, ya que el sueño y el cansancio atentaban contra ellos.

Pero esta es solo una de las tantas situaciones que experimentan los hogares cubanos, el retablo de las exposiciones sería inagotable y por otra parte resulta paradójico ver un mundo donde el desarrollo de los medios de comunicación es acelerado y sofisticado, mientras los seres humanos cada vez se aíslan e incomunican más.

Por lo pronto baste añadir algunas sugerencias para una mejor comunicación dentro de su hogar:

Evite decir “Tú siempre la haces...” o “Jamás haces lo que yo deseo”. No generalice las actitudes que va a valorar, sea específico.

Use frases como “Yo siento que...” en vez de “Tú eres...”.

Sea siempre honesto y comprensivo con los demás.

Siempre diga las cosas de una manera que lo entiendan.

No trate de imponer o exigir las cosas, haga una solicitud de lo que desea.

No juzgue, en la medida que lo haga así será juzgado.

Mejor pregunte, indague, antes de acusar.

Nunca llegue de la calle con un conflicto y se lo traslade a su familia o algún miembro de ella.



Converse serena y equilibradamente sobre todos los temas que se puedan relacionar con su familia o algún miembro de ella.

No utilice comunicaciones indirectas o pullas, sea franco y directo con su interlocutor.

Expresa su amor a su familia también con caricias, abrazos y otras manifestaciones físicas de afecto.

Apoye lo que dice con expresiones del rostro que así lo confirmen.

Sea flexible con los demás.

Piense que un problema dentro del seno familiar atañe a todos.

Permita que los demás lo conozcan a usted, sepan de sus gustos, preferencias, intereses...

No alce la voz ni grite para hablar.

Comparta las tareas domésticas, eso también es parte de una buena comunicación.

Recuerde ante situaciones de conflicto o tensión, que no solo existe su verdad, también los demás pueden tener parte de razón.

Haga de la comunicación familiar una realidad, no un mito.