Publicado en *Familia y Salud* (https://www.familiaysalud.es)

Comunicación eficaz y no violenta ante el conflicto

Se podría pensar que la familia es el lugar idóneo para que surja el diálogo y la comunicación. Sin embargo, no siempre es así. La adecuada relación entre padres e hijos con frecuencia se rompe o no existe. La comunicación va a jugar un papel muy relevante para bien y para mal. Parece pues importante, desarrollar ciertas habilidades comunicativas para todos. Como hemos visto anteriormente, la buena comunicación es imprescindible para educar y favorecer el desarrollo.

La comunicación y el conflicto

Muchos problemas de comunicación ocurren porque se piensa que los valores propios o la forma de ver las cosas son los únicos o los mejores. Los demás están equivocados (o son tontos), si no coinciden con nuestro punto de vista. Pero la realidad y los valores son siempre subjetivos y por lo tanto, discutibles.

Ante un conflicto, hay que dar ejemplo. Los padres son decisivos a la hora de mostrar roles adecuados a los hijos. Aprender a deliberar, dando argumentos razonables, es mejor que imponer o agredir.

Aun en las mejores condiciones, nunca llega al receptor (el que recibe la comunicación) exactamente lo que quiere decir el transmisor (el que emite el comunicado). Cuando hay tensiones esto se dificulta aún más. Por ello en un conflicto, es importante decir solo lo necesario, decir la verdad y ser claro. Todo ello con respeto y educación. Es necesario estar en un estado de ánimo tranquilo. Cuando estamos furiosos, tendemos a insultar, más que a describir conductas. Las palabras se convierten en armas arrojadizas (insultos, palabrotas) que hacen daño, faltan al respeto y menoscaban la autoestima.

Habilidades de comunicación eficaz

- Colocarnos en ánimo de serenidad, con la mente centrada y actitud de escucha empática.
- Un solo problema a la vez. No mezclar afrentas acumuladas porque entorpece la comunicación y la escucha.
- Respetar los turnos. Ser respetuosos les enseña a serlo.
- Favorecer espacios para la reflexión, evitando el insulto o la imposición de normas sin dar razones (sobre todo a partir de los 5-6 años).
- Ir al grano. Los "sermones" se los lleva el viento. Sobre todo con adolescentes.
- Ser coherentes entre lo que se dice y lo que se hace. Dar ejemplo.
- Lo que se siente y lo que se dice también tiene que ser coherente. Si estamos enfadados, el niño tiene que saberlo. Estar enfadado no significa estar descontrolado.
- La mayor parte de lo que decimos es no verbal. Los gestos, la mirada, el tono o la intensidad de la voz van a precisar en mayor medida lo que estamos diciendo. Todo esto hay que cuidarlo.

- Es importante expresar nuestros sentimientos de forma adecuada. También los motivos o conductas que los producen. Entonces, los niños pueden darse cuenta de lo que sucede y asociar su conducta con nuestros sentimientos. Vamos a ver esto con algo más de detenimiento

Comunicación asertiva y no violenta

Cuando tenemos que decir algo a otra persona que es motivo de conflicto, es importante además de lo anterior hablar desde el "Yo" en lugar del "Tú".

1- Describir conductas en lugar de etiquetar o hacer juicios de valor.

Decir: "*eres un vago o un desordenado o un imbécil*" (comunicación "tu"), es hacer juicios de valor. En este caso, además, insulta. Cuando el otro se siente agredido, es más difícil que escuche. Describir conductas es algo mucho más neutro, porque habla de situaciones y no enjuicia: "*llevas toda la tarde jugando y mañana tienes un examen importante*".

Para poder hacerlo bien es importante definir muy claramente cuál es la conducta, el hecho o el comportamiento que nos molesta o preocupa. Describirlo de la forma más clara y sencilla posible.

2- Describir el sentimiento que produce dicha conducta.

"*Cuando llega la hora del baño y no has recogido tus juguetes, me siento triste y furiosa*". Describir los hechos que nos hacen sentir de una cierta manera enjuicia el hecho, no a la persona. Además comunica eficazmente y con respeto cómo nos sentimos ante eso. Favorece la escucha y dificulta la discusión. Uno sabe mejor que nadie cómo se siente ante algo. Esta comunicación se llama "yoica".

3- Dejar claro el comportamiento que nos parece adecuado.

Interesa que el interlocutor sepa qué me pasa, cuándo y por qué. Pero además es importante hacer saber qué nos gustaría que pasase. "*No me gusta encontrarme con los platos sucios en la cocina por la mañana. Me pone furiosa. Me gustaría que los limpiases al terminar de cenar*".

La comunicación puede ser una herramienta para la paz o para la guerra. Lo que normalmente termina en conflicto comienza como un problema de comunicación, una suposición gratuita y una conclusión precipitada que conlleva un mensaje "duro", difícil de escuchar. Ánimo con ello, que lo merece.

Dónde encontrar más información

1. Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen. A Farber, E Mazlish. Medici, 1997.

2. Padres eficaces y técnicamente preparados (PET). T Gordon. Diana, 1997.

3. Comunicación no violenta. MB Rosenberg. Urano, 1999.

4. Habilidades de comunicación. C. Bonet De Luna. *Familia y Salud: Escuela de Padres: Afectividad*

5. En *Familia y Salud*: Del niño tirano al adolescente violento: cómo reaccionar.

Fecha de publicación: 29-05-2013

Última fecha de actualización: 24-01-2023

Autor/es:

- Concepción Bonet de Luna. Pediatra. . Consultas del adolescente Hospital universitario infantil La Paz. Madrid.