

Comunicación Positiva

¿Estás teniendo problemas para hablar con tu Ser Querido de una manera estimulante y beneficiosa para ambos?

Cuando las relaciones se dificultan, y muchas relaciones en las que está involucrada la adicción *son* problemáticas, hay algunas maneras predecibles de que los estilos de comunicación se deterioran. Esos cambios tienen lugar en todas las áreas de comunicación, no solo en nuestra comunicación sobre la adicción.

Típicamente, en relaciones problemáticas ambas partes comienzan por priorizar comentarios negativos, en lugar de comentarios positivos. Ellos sostienen una conversación con declaraciones en términos de "tú" en lugar de declaraciones "yo" y tienden a desvirtuar cada uno de los puntos de vista del otro. Finalmente, ambas partes dejan de compartir la responsabilidad por la situación y comienzan a culparse mutuamente. Esos estilos inefectivos de comunicación pueden ser cambiados.

El libro *Cómo Mantener Sobrio a Tu Ser Querido* trata de cambiar la relación con tu Ser Querido y la comunicación es una clave para hacerlo.

Aprender a comunicarte de una manera positiva--y aprender a escuchar a tu Ser Querido de una manera efectiva-- son habilidades que pueden conducir a una mejor relación y a la posibilidad de colaboración en vez de a la confrontación-

Estilos de Comunicación

Generalmente, la comunicación puede caracterizarse por medio de cuatro estilos diferentes. ¿Cuál de ellos usas tú con mayor frecuencia para el manejo de conflictos en tus relaciones?

1. Comunicación pasiva

- No sostienes tus derechos
- No fijas barreras o límites al comportamiento del otro
- Colocas de manera continua las necesidades del otro antes que las tuyas
- Asumes el rol de "mártir"
- No eres capaz de decir "no"

2. Comunicación Agresiva

- Te burlas o intimidas a los otros para obtener lo que quieres
- Amenazas a la gente
- Ignoras las necesidades y los derechos de los otros
- Alzas la voz, gritando, atormentando o abusando físicamente de los otros

3. Comunicación Pasiva-Agresiva

- Te comunicas indirectamente – Ejemplo: rompiendo cosas; dando el "tratamiento del silencio"; diciendo algo para que tu Ser Querido lo escuche sin decírselo directamente:
- Haces uso de sarcasmos/humillaciones
- Utilizas el humor para ser desagradable o hiriente

4. Comunicación Asertiva

- Eres directo y honesto
- Eres capaz de negociar –teniendo un sentido de dar y recibir
- Pides que tus necesidades sean satisfechas, respetando las necesidades de los otros
- Eres capaz de decir "no" y de fijar límites

- Eres capaz de reconocer cuando estás equivocado
-

Comunicación Positiva

Cuatro áreas importantes de comunicación interpersonal son a menudo abandonadas cuando las relaciones pasan por momentos críticos. Ambas partes tienden a dejar de utilizar afirmaciones que son *Positivas*, comienzan con "Yo", expresan *Comprensión*, y demuestran una voluntariedad para *Compartir la* responsabilidad por la situación. El acrónimo **PYEC** puede ser utilizado para ayudar a recordar cómo hacer que nuestra comunicación vuelva a ser fluida.

- 1) Sé **POSITIVO**: Incluye comentarios positivos en tu conversación (y evita comentarios negativos) Esto no solo ayuda al oyente, sino que además te ayuda a recordar que tú realmente aprecias algo de la otra persona. Piensa en algo que a ti te agrada realmente de ellos o simplemente diles que los quieres. Sé consciente de aquellas cosas que tiendes a comunicar de una manera negativa y replantéalas utilizando frases positivas. (por ejemplo, diles lo que tú quieres, no lo que tú no quieres)
- 2) Utiliza **declaraciones con "Yo"**. Ésta es una de las mejores herramientas de comunicación que tenemos. Nos ayuda a hablar con la otra persona de una manera que comunica nuestras necesidades o deseos sin culpar o criticar a la otra persona. Cuando los otros se sienten culpados o criticados, usualmente se ponen a la defensiva- (ver Ejercicio- Declaraciones *Yo* en la siguiente página)

"Yo me siento." Cuando tú comunicas tus sentimientos tienes una oportunidad. Culpando a tu Ser Querido (por ejemplo, "Me haces sentir tan enfadado." "Tú siempre me haces sentir triste") pondrá a tu Ser Querido a la defensiva. Acepta tu responsabilidad por tus sentimientos cuando te comuniques con tu Ser Querido. (Por ejemplo, "Cuando tú bebes, *yo me siento triste* y preocupado".)

"Yo quiero." Hazle saber a tu Ser Querido lo que deseas de él en lugar de su conducta. Haz que tu petición sea razonable y que sea lo que tu Ser Querido pueda realmente hacer. (Por ejemplo, "*Me agradecería* si tú pudieras llamarme si vas a llegar tarde a la cena." "*Me agradecería* si pudiésemos pasar juntos un tiempo yendo al cine o saliendo a cenar.")

- 3) **Muestra ENTENDIMIENTO**: Muéstrale a tu Ser Querido que le tienes afecto y respeto suficientes para tratar de entender su punto de vista (aún no estando de acuerdo).

ESCÚCHA: Escucha realmente. Hazle preguntas, (refléjale lo que oyes) repite lo que has escuchado en un tono calmado y sin juzgar. Entender el punto de vista de tu Ser Querido te hará más fácil encontrar un tema en común. Cuando muestres que estás tratando de entender algo acerca de la otra persona, aceptarán con mayor agrado que *tú* tienes algo importante que compartir con ellos: "Parece que te sientes..." o "Así que tu piensas que esto..."

- 4) Acepta y **COMPARTE** la responsabilidad. Nadie es perfecto. Entender y reconocer tu parte en el problema va a contribuir de gran manera a que se reduzca la intensidad en la conversación.

"La manera en la que tú le hables a tu Ser Querido no solo reflejará lo que por él sientes, sino que le dará el tono a sus reacciones hacia ti."

~Como Mantener a Tu Ser Querido Sobrio

Declaraciones "Yo"



Culpar/Afirmación Negativa

Afirmación Positiva de "Yo"

Tú y tus amigos hicieron de este lugar un desorden.	Ejemplo: Me agrada que a tus amigos les guste venir aquí. ¿Me podrías ayudar a mantenerlo limpio para que luzca bien cuando vengan visitas?
No es grato estar contigo cuando has estado bebiendo.	
¡No le grites de esa manera a los niños!	
No puedo soportar que me mientas.	
¡No fuiste intencionalmente a la fiesta de aniversario de mi padre/madre!	
¡¿Qué te está pasando?! ¡¿Por qué no buscas trabajo?!	
Tú nunca me escuchas cuando te hablo.	
¿Cómo pudiste hacer esto? ¡Tomaste dinero de mi cartera sin pedírmelo!	
Si me dispongo a hacer el trabajo de cocinar para ti, lo menos que pudieses hacer es llegar a tiempo.	
Tú eres un futuro accidente cuando estás bebiendo (o consumiendo)	
Tú eres un vago desagradable.	

¿¿¿Qué estás pensando, en estar consumiendo drogas frente a los niños????	
---	--

Sugerencias para la Comunicación

1. Planifica por adelantado. Piensa en lo que quieres decir y en cómo lo vas a decir.
2. Escoge el momento justo: esto es, cuando ambos disponen de tiempo y es probable que tu Ser Querido pueda ser receptivo. Nota: Es mejor evitar comunicar algo importante a alguien que está intoxicado; en esas situaciones, mantén la conversación al mínimo.
3. Sé breve y mantente apegado al tema. Tu Ser Querido estará más dispuesto a mantenerse en la conversación. Traer viejas situaciones y discrepancias, más bien trae como resultado que tu Ser Querido se ponga en posición defensiva acerca del pasado.
4. Sé específico. Enfócate en conductas específicas en vez de hacer generalizaciones, Las generalizaciones más bien hacen que tu Ser Querido se sienta culpado y juzgado. (Por ejemplo, "Parece que tú te embriagas todos los fines de semana.")
5. Mantén un tono de voz calmado.
6. Sé **POSITIVO**
7. Utiliza **declaraciones "Yo"**.
8. **Muestra ENTEDIMIENTO**
9. **ACEPTA** y **COMPARTE** la responsabilidad.

"No tiene sentido tratar de tener una conversación racional con alguien cuyo cerebro está bajo la influencia de una droga." GYLO

Planificación de una Conversación Utilizando PYEC



¿A cuál *conducta específica* quiero dirigirme?

¿Cuándo sería un buen momento(s) para esta conversación?

Declaraciones positivas

Declaraciones del "Yo"

Entender (escuchar, hacer preguntas, reflejar lo que oyes)

Acepta y comparte la responsabilidad

Concluye con una declaración positiva

Escuchar para Ayudar

Cuando te comunicas con alguien que se aferra rígidamente a su punto de vista, no ganas nada al no estar de acuerdo. Más importante aún, cuando no estás de acuerdo y tratas de obligar a la otra persona a aceptar tu punto de vista, la otra persona a menudo se encierra mentalmente.

Escucha para Desarmar

Aunque escuchamos sus palabras, con bastante frecuencia en realidad *no estamos escuchando realmente* a nuestro Ser Querido. En cambio, estamos ocupados reaccionando, juzgando, proporcionando soluciones y disintiendo.

La escucha eficaz requiere dos cosas. Primero, obtener una comprensión clara del punto de vista de nuestro Ser Querido. En segundo lugar, transmitir de regreso esa comprensión a nuestro Ser Querido.

Escuchar con preocupación y respeto genuinos, utilizar preguntas abiertas y escuchar reflexivamente, como un espejo, es la clave para abrir el camino para que nuestro Ser Querido se preocupe por *nuestra opinión*, de modo que podamos encontrar formas de asociarnos para resolver problemas.

Empatizar para Entablar Amistad

Cuando podemos dominar las habilidades de escuchar sin juzgar, nuestro Ser Querido se siente comprendido, respetado y con mayor confianza. Cuando podemos demostrar que entendemos su punto de vista y cómo se siente sobre su situación, no hay nada que discutir y nuestro Ser Querido se vuelve menos defensivo y más abierto a escuchar nuestra perspectiva.

Entonces, el primer paso es, *dejar de discutir y empezar a escuchar* a tu Ser Querido de una manera que lo deje con la sensación de que su punto de vista —incluido el fundamento de cualquier comportamiento adictivo— se está respetando.

No tienes que estar de acuerdo con su realidad, la realidad de su experiencia, pero debes escucharlo y respetarlo genuinamente.

Para hacer esto tendrás que dejar tu plan subyacente. Escuchar con un solo objetivo: sentir empatía con el punto de vista de tu Ser Querido y reflejarle de vuelta tu comprensión.

Cuando sientes empatía y la transmites, es muy probable que tu Ser Querido se sienta comprendido y respetado. Siempre que transmitas que comprendes cómo se siente tu Ser Querido, su actitud defensiva disminuirá y su apertura a *tu opinión* aumentará.

La mejor habilidad para escuchar es no juzgar. Cuando juzgas a alguien cuando está hablando, la otra persona a menudo se encierra mentalmente. Escuchar sin juzgar le da a la otra persona una sensación de libertad y aceptación.



Preguntas Abiertas

Hacer preguntas abiertas invita a ser más detallado y a pensar más profundamente sobre un tema. Es una habilidad útil para ganar espacio en el interior del punto de vista de tu Ser Querido.

Las preguntas abiertas no se pueden responder con una sola palabra (sí/no) o con una frase corta.

Ejemplos de Preguntas Abiertas y Cerradas

¿Te gustaría pasta para cenar? Cerrada

¿Cómo te fue en tu viaje? . . . Abierta

Cambia las siguientes preguntas cerradas a preguntas abiertas:

Pregunta Cerrada: "Así que no te gustó eso, ¿eh?"

Tu versión abierta: _____

Pregunta Cerrada: "Que bueno el clima, ¿no es así?"

Tu versión abierta: _____

Pregunta Cerrada: "¿Tuviste un buen día?"

Tu versión abierta: _____

Pregunta Cerrada: "¿Estás cansado(a)?"

Tu versión abierta: _____

Pregunta Cerrada: "¿No crees que sería mejor si hicieras primero, tu tarea?"

Tu versión abierta: _____

La Escucha Reflexiva



La Escucha Reflexiva baja el volumen de la ira de todos, genera confianza, y elimina barreras. La razón es que escuchas con un solo objetivo: el de entender el punto de vista de la otra persona y reflejarle de vuelta tu comprensión. No comentes lo que él acaba de decir, no hagas hincapié en las formas en que piensas que él está equivocado, no juzgues, o reacciones de cualquier manera. Suena fácil, pero es una habilidad que no se presenta de manera natural en la mayoría de la gente. Para tener éxito, necesitarás aprender a *realmente escuchar* y *no reaccionar* a lo que tu Ser Querido siente, quiere y cree. Luego, después de que creas que comprendes lo que te dijo, tendrás que reflejar de vuelta, en tus propias palabras, tu comprensión de lo que acabas de escuchar. El secreto consiste en hacer esto sin comentar, estar en desacuerdo o discutir.

Ejercicio: Pensando Reflexivamente

En este ejercicio, asume el papel del "oyente curioso". Responde a la afirmación del hablante con tantas preguntas como puedas, utilizando el formato: "¿Quieres decir que_____?"

Ejemplo:

Hablante: Una cosa que me gusta de mí mismo es que soy organizado.

Oyente: ¿Quieres decir que mantienes tu escritorio ordenado?

H: ¡No!

O: ¿Quieres decir que administras bien tu tiempo?

H: ¡Sí!

O: ¿Quieres decir que siempre sabes dónde encontrar las cosas?

H: No.

Hablante: Si una pariente tuviese permiso para presumir de mí, ella diría que soy bueno con mis manos.

Oyente: Responde al hablante preguntando: "¿Quieres decir que tu...?" Trata de proponer al menos 5 preguntas cerradas.

Te estás preguntando si...

Te imaginas que...

Tú ...



Ejercicio: Aprendiendo a Reflejar

Este ejercicio desarrolla tu habilidad para hacer "Afirmaciones Reflexivas"

Las preguntas formuladas en el último ejercicio se acercan mucho a la escucha reflexiva, pero no del todo. *El proceso* de generar afirmaciones reflexivas es el mismo que en el ejercicio anterior: El oyente hace una suposición sobre el significado del hablante y se la ofrece al hablante para que responda. Esto implica devolver un comentario sobre lo dicho *junto con* la mejor suposición del oyente surgida de los sentimientos del hablante sobre lo que se dijo. Con afirmaciones reflexivas, el oyente las refleja de vuelta al hablante utilizando afirmaciones en lugar de preguntas.

En este ejercicio, el oyente (tú) ofrecerá una hipótesis sobre lo que quiere decir el hablante. Esta hipótesis tiene la forma de una *afirmación* preferible a *una pregunta* (diferencia en la inflexión de la voz al final de la oración). Una buena respuesta auditiva reflexiva es una *afirmación*. Tu inflexión de voz se vuelve hacia *abajo* al final.

Ejemplo:

"¿Estás enojado por lo que dije?" arriba)

vs.

"Estás enojado por lo que dije." (abajo)

Puede resultar extraño hacer una afirmación en lugar de hacer una pregunta; por ejemplo puede parecer presuntuoso, como si le estuvieras "diciéndole lo que siente". Sin embargo, las afirmaciones suelen funcionar mejor para transmitir comprensión y empatía.

Puede resultarte útil tener algunas palabras antes de comenzar a hacer afirmaciones de escucha reflexiva. El elemento común es la palabra "tú."

Ejemplos:

Entonces tú te sientes ...

Parece que tú ...



Utilizando las frases iniciales sugeridas arriba, practica tus habilidades de escucha reflexiva en los siguientes escenarios.

1. El hablante dice: "Una cosa que me gusta de mí es que soy un buen juez de carácter."

Oyente: Escribe al menos tres afirmaciones reflexivas a continuación y luego practica diciéndolas en voz alta como una afirmación final (la inflexión de voz va hacia abajo al final).

2. El hablante dice: "Una cosa que debes saber sobre mí es que ¡Me gusta salir a festejar!"

Oyente: Escribe al menos tres afirmaciones reflexivas a continuación y luego practica diciéndolas en voz alta como una afirmación final (la inflexión de la voz va hacia abajo al final).

3. El hablante dice: "Una cosa que me gustaría cambiar de mí es mi tendencia a quedarme sin dinero antes de que termine la semana."

Oyente: Escribe al menos tres afirmaciones reflexivas a continuación y luego practica diciéndolas en voz alta como una afirmación final (la inflexión de voz de la voz va hacia abajo al final).

Recursos Adicionales

Actitud Compasiva

Para reforzar una actitud compasiva, con la atención dirigida a la otra persona, dite a ti mismo:

1. Paso 1: "Al igual que yo, esta persona busca la felicidad en su vida."
2. Paso 2: "Al igual que yo, esta persona está tratando de evitar el sufrimiento en su vida."
3. Paso 3: "Al igual que yo, esta persona ha conocido la tristeza, la soledad y la desesperación."
4. Paso 4: "Al igual que yo, esta persona busca satisfacer sus necesidades."
5. Paso 5: "Al igual que yo, esta persona está aprendiendo sobre la vida."

Del libro: Amador, Xavier. 2008, *I'm Right, You're Wrong, Now What? - How to Break the Impasse and Get What You Need*; Hyperion, New York (**leapinstitute.org**)
en español "Yo Tengo Razón, Tú No, ¿Ahora Qué?"

"Si la persona con la que discutes te acusa de no escucharla o de no entenderla, *tiene razón*." La escucha reflexiva y la empatía son claves para que la otra persona "se sienta escuchada".

"No ganarás por la fuerza de tu argumento, sino por la fuerza de tu relación". ~Xavier Amador, autor "Yo Tengo Razón, Tú No, ¿Ahora Qué?"

NOTAS
