

NORMAS DE COMUNICACIÓN POSITIVA

1. Hablar en primera persona, no de modo impersonal («se dice», «parece ser»...). De esta manera se manifiesta claramente que la persona se siente afectada por la situación. Esto ayudará a que el adolescente pueda adoptar una actitud más abierta. Es mejor decir «me molesta» a afirmar categóricamente que algo que ha hecho nuestro hijo «es molesto».
2. Expresar los sentimientos que provoca el problema. Llamar por su nombre a los sentimientos, al miedo, a la ira, etc., hará más fácil el diálogo.
3. Dejar claro que sabemos lo que queremos. Evitar frases ambiguas como, por ejemplo, «quizá es perjudicial» «tal vez sería posible», etc. No verbalizar órdenes agresivas, amenazas, reproches o insultos. Escoger expresiones como «me gustaría que», «yo quiero que», etc.
4. Ser concreto y preciso al expresarse. Formular los sentimientos respecto a la forma de actuar del hijo sin hacer juicios generales o de carácter. Las palabras que se refieren al carácter son más abstractas y se pueden interpretar mal con facilidad. Es preferible decir «no hables tan fuerte» que «no seas agresivo».
5. Detallar dónde y cuándo se espera una determinada conducta del hijo para evitar malos entendidos.
6. Dejar hablar al hijo y escucharlo con interés (ver normas de escucha).
7. Expresar con gestos y posturas lo mismo que decimos con las palabras.

NORMAS DE ESCUCHA ACTIVA

1. Dejar hablar al hijo. Interrumpir solamente cuando nos da demasiada información de golpe o cuando tengamos la impresión de que hemos perdido el hilo de la conversación.
2. Pedir aclaraciones si no se han entendido contenidos importantes, o cuando falta información esencial.
3. Dejar que haya silencios en la conversación. Estas pausas, con frecuencia, son importantes para que el adolescente elabore lo dicho o reflexione sobre ello.
4. Repetir contenidos importantes con otras palabras (paráfrasis). De esta manera hacemos ver a nuestro hijo que le estamos entendiendo.
5. Animar al hijo a seguir hablando por medio de indicaciones tales como «sí, continúa...», «mmm»...
6. Preguntar sobre sus sentimientos o hablar sobre la impresión que tenemos de cómo se está sintiendo el hijo.
7. Manifestar el interés de forma no verbal: mirar al hijo a la cara, dirigirse hacia él, asentir con la cabeza, colocar el cuerpo de frente a él, etc.

ERRORES EN LA COMUNICACIÓN

1. Ser irónico, ridiculizar o minimizar el problema del hijo.
2. No terminar de escuchar lo que dice el hijo o intentar terminar sus frases.
3. Hacer reproches, criticar o hacer enseguida juicios valorativos.
4. Proponer soluciones prematuras sin haber aclarado suficientemente el problema o sin haber escuchado las propuestas de solución del hijo.
5. Hablar inmediatamente de uno mismo, contando las propias experiencias y dificultades, antes de haber hablado suficientemente del problema del adolescente.
6. Hacer comentarios demasiado extensos y hablar con muchas divagaciones del tema principal.
7. Tratar de sonsacar al hijo o someterle a un juicio negativo.
8. Hacer preguntas que llevan en sí mismas una respuesta implícita (por ejemplo, «¿es que acaso tú no estas de acuerdo?»).
9. Hacer preguntas cerradas —que se responden con «sí» o «no».