



# GUÍA INFORMATIVA UPC

---

**Comunicación efectiva  
con la familia**

*exígete, innova*



**LAUREATE**  
INTERNATIONAL  
UNIVERSITIES

# COMUNICACIÓN

The word 'COMUNICACIÓN' is written in large, white, sans-serif capital letters. The letter 'O' in the first row contains a cartoon illustration of a man with brown hair and a yellow shirt, with a black 'X' over his mouth. The letter 'O' in the third row contains a cartoon illustration of a woman with brown hair and a red top, with her hands covering her mouth. To the right of the word, there is a cartoon illustration of a woman with brown hair, wearing a pink sleeveless top and a blue skirt, with her hands raised in a gesture. A white speech bubble with three dots is positioned above her head.

**¿CÓMO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LA FAMILIA?**

**COMUNICARSE EFECTIVAMENTE, AUNQUE SE TRATA DE UNA ACCIÓN MUY NATURAL Y COMÚN, NO ES UNA TAREA FÁCIL, INCLUSO COMUNICARSE EFECTIVAMENTE CON LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA, MUCHAS VECES, PUEDE TORNARSE UN POCO COMPLICADO**

## ¿POR QUÉ SUCEDE ESTO?

AUNQUE EN LA MAYORÍA DE LAS FAMILIAS EL LAZO FUERTE QUE LOS UNE ES EL AMOR, CIERTAS CIRCUNSTANCIAS PUEDEN INFLUIR EN LA COMUNICACIÓN, TALES COMO ESTAS:



### OBLIGACIONES COTIDIANAS

(la universidad, el trabajo, las labores del hogar, etc.) que pueden dificultar el encuentro y reducen los espacios para el diálogo.



### ELEGIR MOMENTOS O ESPACIOS NO ADECUADOS para comunicarse.



**ESPERAR QUE LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA SE COMUNIQUEN DE LA FORMA COMO NOSOTROS LO HACEMOS**, no tomando en cuenta su individualidad (los padres suelen comunicarse de una forma; los abuelos y hermanos, de otra).



**LA BRECHA GENERACIONAL**, muchas veces, lleva a los hijos a utilizar un lenguaje para diferenciarse de los padres y acercarse más al grupo de amigos, pero se toma distancia de los estilos conversacionales de los padres.

## ¿CÓMO PUEDO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA?

El primer paso para lograr una comunicación efectiva con la familia es *querer tenerla*, y eso implica:



**Ser honesto** con lo que siento y lo que quiero.

**Ser responsable** de mi conducta.

**Tener deseos reales de escuchar.**

## ¿CÓMO NOS COMUNICAMOS?

La comunicación se puede establecer a través de tres eventos:

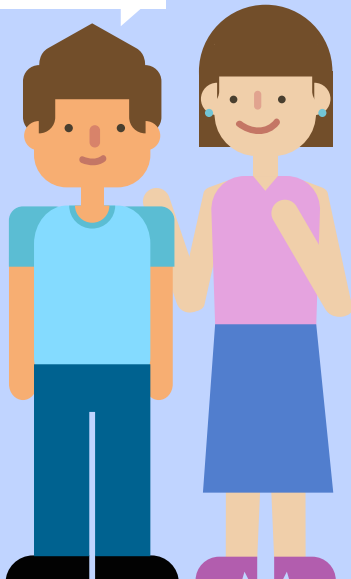
1. Lo que decimos

2. Lo que hacemos

3. Lo que dejamos de hacer

## ASPECTOS IMPORTANTES PARA ESTABLECER UNA BUENA COMUNICACIÓN

QUIERO BUSCAR UN CURSO DE NIVELACIÓN. 😊



¡TE APOYO!  
¡ME PARECE MUY BIEN!

### 1. LA EXPRESIÓN

**Verbal**, se manifiesta a través de la palabra oral o escrita. **No verbal**, corresponde a los gestos, el tono de voz, las miradas y la postura corporal que acompaña nuestro discurso oral.

Es imposible no comunicar. Siempre estamos comunicando algo, porque, aunque no hablemos, nuestro cuerpo se encarga de expresar nuestros sentimientos a los demás.

### 2. LA ESCUCHA ACTIVA

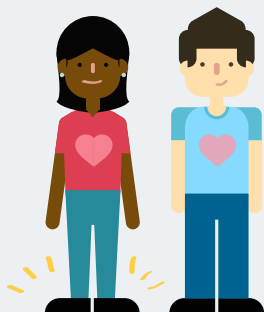
Para establecer una buena escucha, se debe prestar atención de forma intencionada, comprendiendo lo que se está diciendo y generando empatía.

Se deben colocar el cuerpo y la mente en situación de atención, tratando de entender lo que siente la persona que nos habla o lo que significa el mensaje que nos transmite.

**Así podremos transmitir lo que entendimos para que la otra persona lo verifique, confirmando así el mensaje del otro.**

# ACTITUDES CLAVES EN LA COMUNICACIÓN

PONERNOS EN LOS ZAPATOS DEL OTRO.



## LA EMPATÍA

**La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar de otra persona en alguna situación determinada. Esta cualidad nos permite sintonizarnos con los miedos, penas y alegrías del otro y saber cómo podría sentirse.**

Una forma de desarrollar la empatía con la familia es haciendo una pausa interna (para conectarnos con su sentir) antes de reaccionar a lo que dice o hace nuestro padre, madre o hermanos. Hay que tratar de ubicarse en la situación que está viviendo la otra persona.

Al actuar de forma empática, estamos reconociendo la valía de los sentimientos de la otra persona y ella se sentirá valiosa e importante para nosotros.

ES A TRAVÉS DE LA EMPATÍA QUE SE FORTALECEN LA CERCANÍA AFECTIVA, LA COMUNICACIÓN Y LA CONFIANZA.

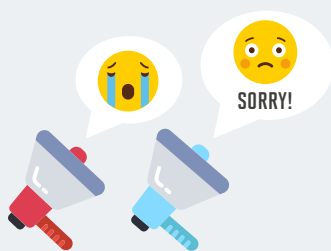


## SOSTÉN EMOCIONAL

**Implica transmitirle a la persona “que estamos por ella y para ella en este momento”.**

Esto significa que seremos un sostén para esta persona sin emitir ningún tipo de juicio de valor, incluso si confiesa algo negativo. La comunicación es un regalo de una persona a otra y, en ese sentido, una crítica negativa a ese regalo puede generar rechazo hacia la persona.

LA CRÍTICA TAMBIÉN PUEDE OCASIONAR QUE ESA PERSONA YA NO CONFÍE MÁS EN NOSOTROS.



## EXPRESAR EXPECTATIVAS MUTUAS

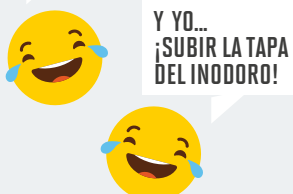
**Es importante expresar claramente lo que sentimos y esperamos del otro.**

No puede quedar como tarea de nuestro interlocutor adivinar o interpretar lo que decimos.

**La expresión de las emociones ayuda mucho para lograr una buena comunicación, y otorga seguridad en la relación.**

ADEMÁS, AYUDA A PREVENIR FRUSTRACIONES, DECEPCIONES Y MALENTENDIDOS.

**PROMETO**  
¡NO DEJAR LA PASTA  
DE DIENTES SIN TAPA!



## EL HUMOR

**El humor es muy bueno para bajar la tensión en los momentos difíciles, pues vuelve más tolerables algunas situaciones delicadas.**

PERMITE VER LA SITUACIÓN O EL CONFLICTO DESDE UNA PERSPECTIVA DIFERENTE, ESTO DEBIDO A QUE NUESTRAS DEFENSAS BAJAN Y **PODEMOS VER LAS SITUACIONES DE UNA MANERA MÁS OPTIMISTA.**

# UNA COMUNICACIÓN NO SERÁ EFECTIVA SI...



## 1. LA EXPRESIÓN

El interlocutor no entiende lo que le queremos decir, porque no expresamos claramente lo que sentimos o pensamos.

Hablamos demasiado, interrumpimos a los demás y no dejamos espacio a otros para interactuar.

Hablamos poco o no hablamos. Asumimos un rol pasivo, no expresamos nuestra opinión y utilizamos respuestas cortantes.

No existe coherencia entre la expresión verbal y la no verbal (por ejemplo, decir que queremos a la persona, pero revisar nuestro celular o contestar llamadas mientras lo decimos).

Pensar que el otro va a adivinar lo que necesitamos (poner cara triste para que las personas nos pregunten qué nos pasa).

## 2. LA ESCUCHA

Escuchar a medias y ofrecer ayuda o soluciones prematuras.

Interrumpir.

Negar lo que el otro está sintiendo. Por ejemplo, decir: "No pareces tan triste como dices".

No dar el espacio para que el otro hable y solo comentas tu caso.

Colocarse en "posición de experto" y dar respuesta al problema, incluso antes de que haya terminado de narrarlo.

---

## ¿QUÉ HABILIDADES NECESITO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON MI FAMILIA?



Es importante dejar de hacer otras cosas para prestar atención y escuchar lo que nos dicen. Mirar a los ojos también es una conducta que denota interés.



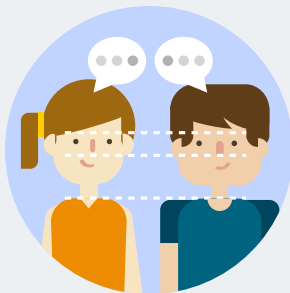
No nos apuremos. Escuchemos detenidamente sin interrumpir y observemos su lenguaje corporal (la expresión facial, su tono de voz, el movimiento de su cuerpo). Tratemos de entender al otro en su plenitud verbal y no verbal.



Pensemos la situación desde el lugar del otro (conducta empática).



Verifiquemos si lo que entendimos es lo correcto a través de preguntas de comprobación y no emitamos juicios de valor.



Mantengamos un idóneo lenguaje corporal: contar con una postura relajada, abierta, recostarse hacia el frente dirigiendo el cuerpo hacia el interlocutor, expresiones faciales relajadas, etc.



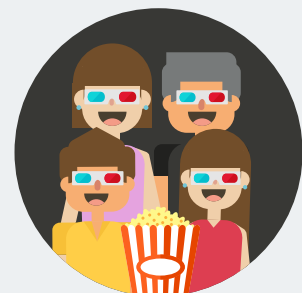
Examinemos si somos coherentes con lo que pensamos y decimos. Seamos honestos con nosotros mismos para no generar confusión en el otro.



Utilicemos frases que aperturen la comunicación, como estas: "Dime, te escucho", "Quieres decir algo más", etc.



Respondamos con frases como estas: "Me interesa lo que me dices", "Entiendo que te sientas así", etc.



Dedicemos tiempo a nuestra familia. Propongamos actividades que a todos les gusten (ir al cine, salir a comer, etc.). Tratemos que sientan nuestro cariño.

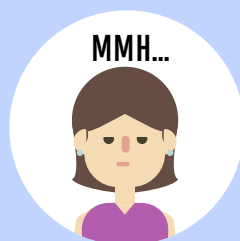
## ESTILOS DE COMUNICACIÓN

LAS PERSONAS TENEMOS DIFERENTES ESTILOS DE COMUNICACIÓN. ESTO ES PERFECTAMENTE NORMAL, PUES SOMOS DISTINTOS Y ESTO ES PARTE DE LA IDIOSINCRASIA DE CADA UNO.

**NO OBSTANTE, ALGUNOS DE ESTOS ESTILOS PUEDEN FACILITAR O DIFICULTAR LA COMUNICACIÓN.**

Por ello, es importante identificar cuál es el estilo que generalmente utilizamos al comunicarnos, especialmente con nuestra familia. Debemos descubrir qué podría activar la relación con el otro y buscar promoverlo. Tal vez, interesarse por el trabajo o los *hobbies* de nuestros familiares podría ser un buen inicio.

### ESTILO INHIBIDO O PASIVO



Presenta una escasa o nula **expresión** (verbal y no verbal) de lo que piensa y siente con relación al comportamiento de los demás.



Hay una **excesiva preocupación por las consecuencias que se pueden generar por la expresión libre de emociones o pensamientos**. Esto inhibe su comportamiento y esperan que los demás tomen decisiones por ellos.



En la expresión de lo que piensa, **utiliza un lenguaje dubitativo y un volumen de voz bajo que no lleva ni a afrontar ni a resolver situaciones**.



Su **postura corporal es tensa y retraída, y la distancia en el espacio personal es desmesurado**. Denota gestos de desvalimiento.

### ESTILO AGRESIVO



La **manera de enfrentar las situaciones es directa y poco respetuosa**. Esto puede generar un deterioro en las relaciones y malestar emocional.



**Antepone sus deseos, opiniones y necesidades a los de los demás**. No respeta los sentimientos de los otros. Impone sus criterios para lograr lo que quiere.



El **lenguaje suele ser impositivo, cargado de órdenes e interrupciones**. Usa un elevado volumen de voz, gestos amenazantes y postura corporal tendente a invadir el espacio de la otra persona.



La **ausencia de diálogo es habitual**.



## ESTILO ASERTIVO



**Implica expresar lo que se quiere, lo que se desea y lo que se espera del otro, de modo directo, claro y respetuoso. La comunicación es abierta y bidireccional, con frecuentes negociaciones y acuerdos.**

Muestra una postura relajada; presenta movimientos pausados; su tono de voz es firme y mantiene un adecuado espacio interpersonal.

La otra persona sabe que está siendo comprendida.

El comportamiento asertivo es la forma ideal para comunicarse con los demás.

### Para desarrollarla, es necesario lo siguiente:



Estar abierto a recibir críticas constructivas.



Ser capaz de aceptar las propias limitaciones para mejorar.



Ser capaz de reconocer los errores y admitirlos.



Expresar con claridad las ideas y sentimientos.



Poder decir "No" cuando no se desea hacer algo sin sentirse culpable.



Perseguir los objetivos personales respetando los derechos de los demás.



Expresar y recibir afecto de los demás sin sentir vergüenza o pudor.



Pedir ayuda cuando la necesita.

## EL MOMENTO CLAVE

**ES FUNDAMENTAL ELEGIR EL MOMENTO ADECUADO PARA ESTABLECER COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA.**

**Son aspectos importantes que se deben tomar en cuenta:**



Un ambiente íntimo, sin ruido.



Encontrarse emocionalmente estable (uno mismo y el familiar).



Aplicar la escucha activa en todo momento.



Elegir solo uno o dos temas, para no saturar la conversación.

---

## BIBLIOGRAFÍA



**UPC**

Universidad Peruana  
de Ciencias Aplicadas

Informes  
T. 610 5030  
T. 313 3333

Anexos: 2935, 2936  
y 2937

Campus Monterrico  
Campus San Isidro  
Campus San Miguel  
Campus Villa

[www.upc.edu.pe](http://www.upc.edu.pe)

