

Comunicación prosocial en familias e hijos con discapacidad Comunicazione prosociale in famiglie e figli con disabilità

Roberto Roche Olivar / Universitat Autònoma de Barcelona/ Robert.Roche@uab.es

Pilar Escotorin Soza / Universitat Autònoma de Barcelona/ Pilar.Escotorin@uab.cat

On the term and concept of “prosocial” a remarkable range of topics is being investigated. On the contrary, about prosociality in form of communicative interpersonal interaction (prosocial communication), the bibliography is less abundant, although there is consensus in that prosocial communication favours well-being, it improves the quality of life, integration, it prevents and repairs violence and it is a protective factor of a good relationship among the actors of any system. The present article addresses the principles that make prosocial communication and prosociality operative regarding the culture of families with handicapped children. It is based on a previous and exhaustive bibliographical revision of prosocial communication, and it proposes a model that articulates a list of principles and strategies, fruit of the experience accumulated through the programs of intervention of the group LIPA of Autonomous University of Barcelona during more than 30 years of applied investigation.

Key-words: Prosociality, Prosocial behaviour, Interpersonal competences, Prosocial communication, integration, Parental practices.

abstract

© Pensa MultiMedia Editore srl
ISSN 2282-5061 (in press)
ISSN 2282-6041 (on line)

I. Riflessione teorica 13

Mientras la opinión pública y los avances científicos parecen tener cada vez más información actualizada y relevante respecto a la necesidad de avanzar en la consolidación de sistemas de convivencia, educativos, sociales más inclusivos e integradores de los niños que tienen algún grado de discapacidad, las familias que viven la realidad de acompañar a sus hijos en los procesos de integración, no siempre cuentan con herramientas, metodologías sostenibles que faciliten el proceso de desarrollo e integración del hijo o hija, en sus sistemas de referencia.

¿Cómo garantizar la identidad, la creatividad, del hijo con discapacidad, para facilitar su autonomía y autoestima? ¿Cómo conciliar las necesidades de este hijo o hija con los espacios personales, la vida de pareja o la atención equilibrada hacia los otros hijos?

Con el tiempo, los estudios sobre los comportamientos prosociales han alcanzado un lugar no solo en el ámbito de la psicología, sino también en el de otras ciencias; son unas 45 las disciplinas o áreas disciplinarias que desarrollan investigaciones sobre este tema.

En un estudio precedente (Escotorin, 2013) se realizó una búsqueda contrastada sobre Comunicación Prosocial en todos los buscadores científicos y divulgativos, y pese al gran consenso reflejado en la bibliografía respecto a los beneficios de la Comunicación Prosocial para los sistemas de convivencia, tales como: *social support, intimacy, positive affect, relational satisfaction* (Kinney y Pörhöla (ed.) (2009), no es del todo claro cómo operativizar estos cambios en los sistemas: cómo usar la comunicación para producir estas mejoras en el bienestar de los individuos, las relaciones en todos los niveles interpersonal, grupal, social (Giles y Speer (2009).

La propuesta de adecuación de investigaciones precedentes (Escotorin 2013) y la experiencia de intervención del grupo LIPA (Escotorin, 2008; Roche y Arozarena, 1988; Roche y Martínez-Fernández, 2006; Roche, 2012; 2010; 2006; 2004; 2002; 1999; 1997; 1996a; 1996b; 1982; Escotorin y Roche, 2011; Roche et al. 1997; Roche y Sol, 1998; Roche y Arozarena, 1997; Roche, Salfi y Barbara, 1991) respecto a la aplicación de la Comunicación Prosocial en familias con hijos con discapacidad (Roche y Arozarena, 1997) es el principal desafío del presente artículo.

A través de la transferencia de conocimiento en el transcurso de algunos proyectos desarrollados (Escotorin, 2013; Escotorin, 2008; Roche, 1994, 1997, 2006; Roche y Arozarena, 1988; Roche y Martínez-Fernández, 2006), LIPA ha demostrado que la promoción de una Comunicación de calidad Prosocial a través de espacios formativos y con metodología especializada, incide directamente en la satisfacción, éxito o ajuste de las relaciones interpersonales y también dentro de las organizaciones (Roche, 2010; Escotorin y Roche, 2011)

Una primera conclusión que se extrae de estos trabajos precedentes, es que una vía segura para garantizar la creatividad, identidad y autoestima de un hijo con discapacidad (Roche y Arozarena, 1997; Roche, 1982), es necesario aplicar la prosocialidad en la familia como un sistema, ampliar la mirada y dejar de mirar exclusivamente al hijo que tiene una necesidad específica. Es necesario reconocer en la base tres elementos:



1. La familia, como ambiente de vida.
2. La conquista permanente de la satisfacción personal respecto a la propia vida.
3. Cultivar la comunicación prosocial en la familia.

1. La Familia ambiente de vida

La familia es un sistema que debe permitir y facilitar el crecimiento, la maduración, la atención, el desarrollo óptimo de cada miembro y no sólo el de las personas con discapacidad. Entre las necesidades del niño, podemos identificar mejor la importancia crucial de las de carácter psicológico:

1. Protección psicológica (no sólo el techo y la casa)
2. Nutrición psíquica, (no sólo física), que significa formación, y afecto.
3. Identificar y procesar sentimientos
4. Estabilidad y seguridad emocional
5. Elaboración de la autoimagen
6. Autoestima
7. Producción de significado
8. Creatividad y espontaneidad
9. Comunicación enriquecedora

En la construcción de la personalidad, la comunicación es el factor clave para el desarrollo del autoestima. Junto con la función denotativa del acto comunicativo, hay una función connotativa, que siempre atribuye una calificación al otro, al Yo y a la propia relación.

Podemos simplificar diciendo que todos nosotros nos influimos recíprocamente en el desarrollo de nuestros juicios sobre nosotros mismos. Todos somos responsables del autoestima de las personas con las que establecemos una relación.

En cada relación, toda comunicación es una oportunidad para consolidar o mejorar o mantener un determinado nivel, inicialmente más superficial, de bienestar, satisfacción o buen humor en el otro, que luego afecta gradualmente en el nivel de profundidad y establecimiento del Autoestima.

Vemos, entonces, que cuando nos queremos centrar realmente en el crecimiento de una persona, debemos confiar necesariamente en la comunicación, y que una de las tareas más importantes de los miembros de la familia, especialmente de los padres hacia los hijos, es el modelado y ejercicio de una comunicación verdadera y auténtica.

2. Satisfacción con la propia vida

Identificamos cuatro elementos facilitadores de una optimización de la propia felicidad:

a. **Búsqueda del significado personal**

Buscar un espacio para dar significado a nuestra vida. Reflexión, meditación u oración. Este espacio de reflexión debería orientarse a integrar, unificar en la propia interioridad el sentido, significado y coherencia de nuestra persona.

b. **Reconocer la propia dignidad y la de los demás**

tratar de conquistar la atribución de este valor de reconocer la legitimidad de cada interlocutor, a todas las personas que se encuentran. Lógicamente, a cada uno de los hijos y especialmente al hijo que tiene alguna discapacidad. Sin embargo, esta atribución, en el espacio existencial y puntual del encuentro con cada persona, se concreta en la dedicación de atención plena en el tiempo disponible para cada uno, sin que esto quite atención a otras personas, sean hijos, o personas externas a la familia.

c. **Descubrir las motivaciones y las relaciones negativas**

Será conveniente dedicar un tiempo y un lugar para hablar sin restricciones y tratar de abordar posibles sentimientos de culpa. El mero hecho de hablar, conscientes de la normalidad de lo que implica experimentar estos sentimientos, será muy relajante.

d. **Actuar en “tres tiempos”**

El tiempo para sí mismo (ya mencionado), el tiempo para la relación a dos, y el tiempo para la familia. Esta regla nos ayuda a no olvidar la relación con algún otro hijo o simplemente con la pareja.

16

3. Comunicación de Calidad Prosocial

Una comunicación interpersonal con “calidad prosocial”, implica un esfuerzo voluntario de procurar “conectar” con el interlocutor (Escotorin, 2013). El modelo de Comunicación Prosocial (Roche, 1994, 1996, 1997, 2006; Roche y Arozarena, 1988; Roche y Martínez-Fernández, 2006; Escotorin, 2013) está siendo investigado en diversos contextos para identificar cuáles serían las dimensiones básicas que construirían un modelo articulador.

3.1 *Aplicación*

Pasando a una parte concreta y práctica en este estudio se ofrece a continuación una guía para la optimización de las relaciones intra-familiares, mediante la puesta en práctica de una comunicación de calidad prosocial según los puntos el modelo presentado y especialmente pensada para familias donde hay hijos con alguna discapacidad. Así proponemos un listado, redactado en formato de “autoaplicación” para familias, con una serie de principios categorizados en tres ámbitos: principios previos, de proceso y de contenidos.



Comunicarse con calidad prosocial implica tomar en cuenta:

Principios Previos

- *Antes de comenzar.* La apertura al otro a través de la sonrisa y el saludo amable y alegre. Un ejercicio voluntario de escucha, la disposición previa a agradecer (siempre hay motivos para el agradecimiento recíproco), y la utilización de la pregunta inteligente como un indicador para el otro de nuestra voluntad de intercambio, nuestro interés, desinteresado, por sus cosas. La pregunta funciona como un amplificador de señal, lo que indica que la otra parte puede continuar, que está siendo acogido.
- *Disponibilidad.* Se trata de una actitud positiva habitual a esta aceptación de la interacción, y que en el modelo que hemos mencionado se define operacionalmente como: El destinatario debe caracterizarse por una frecuencia en dejar su propia actividad para atender al emisor.
- *Capacidad de adaptación y oportunidad del iniciador.* Implica observar que el estado de ánimo de los interlocutores, el contexto ambiental, sean adecuados al contenido de la comunicación en marcha y que la actividad de quien es interpelado, no sea incompatible con el tema de comunicación.

Principios propios del Proceso

- *Vivir el momento presente y hacer un ejercicio de vacío para escuchar.* Liberarse de los contenidos y emociones inmediatamente anteriores al proceso actual. Vivir en el momento presente con la plenitud que significa centrarse en el aquí y ahora de la comunicación.
- *Desapego.* A veces, pareciera que toda nuestra atención se centra sólo en el hijo que tiene discapacidad. No debería serlo en absoluto. Busquemos tener el desapego suficiente de esos pensamientos o sentimientos que nos preocupan. Tenemos que aprender. Al principio, es más difícil.
Tenemos que ser capaces de concentrarnos bien en el momento presente de la relación con otras personas y concentrarnos en vivir la calidad prosocial del intercambio con todas las personas que vamos encontrando.
En el caso de un hijo o hija con discapacidad, significa no centrarse tanto en él o ella de manera que se impida cualquier otro tipo de relación. Todas las personas que conocemos y vamos encontrando tienen el derecho de tener nuestra recepción y acogida en lo máximo posible (un 100% si fuera posible) lo que no significa dejar de cuidar al hijo o a la hija. A veces algunos padres siempre “echan agua a su molino” es decir casi sin escuchar al interlocutor, sacan o vuelven la conversación a su tema, al que les preocupa.
- *Empatía.* Intentar comprender según las coordenadas conceptuales del interlocutor y de sentir en modo similar sus emociones. Esto implica, en modo operativo, dar respuestas de feedback adecuados. Tener en cuenta los intereses del otro y no tanto los personales. Usar la pregunta para indicar el propio deseo de conexión con los deseos del otro para profundizar y responderlos.
El desarrollo de la empatía se puede considerar como la única vía y la garantía para avanzar hacia la reciprocidad auténtica.
La actitud empática sobre todo, genera confianza en el receptor si se aplica sostenida por acciones prosociales precedentes, pues además tiende a generar acciones prosociales consecuentes.

En la aplicación concreta con los hijos que no tienen discapacidad, es necesario, empatizar con sus sentimientos, poniéndose en su lugar, acogiéndoles, comprendiéndoles plenamente, así ellos aprenderán a aceptar a los demás también en aquello que se percibe como negativo, como consecuencia de este modo de actuar de los propios padres. Así, la familia surge como escuela de vida social. Los estudiosos están atribuyendo mucha importancia al estilo de gestión que tienen los padres respecto a las relaciones, no siempre fácil, entre hermanos. Sería predictivo del éxito de éstos en sus relaciones en la vida adulta.

- *Confirmación del otro.* Reconocer al otro como persona, como digno de estima. Reconocerlo como fuente de comunicación, información y digno de atención e interés. Esto se transmite a través de los elementos connotativos de las palabras, formas y tonos. No caer en la tentación de pensar: ¿qué me va a decir de nuevo este tipo? De hecho, en este punto se juega fuertemente un balance y equilibrio en las relaciones de poder. El experto debe hacer un esfuerzo de humildad para considerar a los demás y crear horizontalidad. El reconocimiento debe ser auténtico, genuino en relación con los propios valores ya mencionados, no como causa de una estrategia para lograr una mayor funcionalidad o manipulación.

- *Valoración Positiva.* En las relaciones, las personas deben expresar su agradecimiento y consideración respecto al comportamiento y el rendimiento de los interlocutores,

De manera positiva global, hecho que implica:

- valorar el contenido y el mismo proceso de la comunicación en curso,
- como también llegar a atribuir positivamente las actitudes y comportamientos positivos posibles o probables del otro.

En las relaciones padres-hijos, esta atribución se convierte en indispensable. A nivel psicológico se demuestra que la mejor manera de dar lugar a una habilidad, un rasgo, una actitud, o un comportamiento del otro es creer y confiar en la posibilidad y la probabilidad de su cumplimiento. Por ello es necesario dar prioridad al reconocimiento de lo positivo por sobre los aspectos negativos. Estos últimos deben ser evidenciados en momentos muy especiales y delimitados.

En la familia, es importante asegurarse de que todos los miembros sean capaces de percibir, descifrar y difundir los hechos, las conductas de los demás, desde un punto de vista positivo. La negatividad que existe, que es real, debe tenerse en cuenta, en un proceso de optimización personal intrapsíquico.

Con el hijo o hija con discapacidad. Es central la educación sobre los hábitos y comportamientos de relaciones sociales. Es importante cuidar su imagen física, la apariencia física, la vestimenta.

Con los otros hijos. Relación entre hermanos. Debemos ser conscientes del riesgo de un desequilibrio en la expresión de afecto a cada miembro de la familia.

Escucha y emisión de calidad. Determinación de adoptar actitudes y comportamientos de escucha completa hasta el punto de “ganarle al otro” en escuchar, preferir ser el primero en ejercer este tipo de escucha. Este punto tiene una gran carga terapéutica, y es una práctica propia de los especialistas, no obstante, todos tenemos esta capacidad de cuidar al otro.



La escucha de calidad implica un contacto visual notable, dinámica de la expresión facial en armonía con el tono y el contenido, acogida a través de la posición y orientación del cuerpo, ausencia de movimientos ansiosos, distancia adecuada.

Principios relativos a los contenidos

- *Apertura y revelación de sentimientos.* Expresión frecuente de sentimientos de satisfacción, gratitud y buenos deseos. Expresión confiada pero no frecuente de sentimientos negativos, desánimo o disgusto, referente a contenidos que no implican al interlocutor. Expresión muy cautelosa y sólo en momentos oportunos de sentimientos negativos de desagrado e irritación relativos a comportamientos del interlocutor. Evitación de reproches sobre la marcha.

Esta dimensión de la comunicación de calidad es de especial importancia para las relaciones familiares, dado que los elementos emotivos y sentimientos están saturados de referencias personalizantes que hacen más propia, privada y exclusiva la intercomunicación.

- *Decisión y resolución de problemas.* La discapacidad produce la aparición de problemas diversos, sea de la persona que tiene el handicap, como también para la familia. Y estos problemas requieren una permanente toma de decisiones y procesos de negociación.

- *Dificultad en la negociación.* La toma de decisiones no sólo implican cumplir las “leyes” de elegir siempre una de las alternativas, sino un proceso de acuerdo entre los padres, un equilibrio entre autoridad y horizontalidad. Distribuir las tareas domésticas en casa. Participar en las decisiones. Evitar la agresividad y controlar las propias emociones.

- *Prosocialidad interpersonal.* Se trata de poner en marcha acciones concretas de cooperación, ayuda, consuelo y compartir. Ocuparse y cuidar a los otros. Procurar amistad. Generar presencia positiva y unidad.

- *Prosocialidad social.* Ésta es muy importante, incluso desde una perspectiva de salud mental. Implica dedicación de tiempo personal y si es posible, de los recursos para la cooperación y la solidaridad social. En el ámbito de la discapacidad, puede significar, por ejemplo, contribuir a mejorar el propio entorno, más sensible respecto a la problemática de la discapacidad.

La experiencia de tener un hijo o una hija con dificultades especiales, enseña a los padres a tener comportamientos muy activos respecto al cuidado, al hacerse responsables y éstas son habilidades muy funcionales en el ámbito social, también con otras personas.

- *Normalización e integración en la sociedad.* No podemos hacer pesar sobre otros las propias dificultades. Es aquí donde puede cobrar sentido una actitud de “sonreír siempre a todos” y no mirar a los demás con una actitud de interpelación permanente o crítica silenciosa. No todas las personas saben como relacionarse con nuestro hijo o hija que tiene discapacidad, o con nosotros mismos. Muchas veces son los propios padres o madres la causa de la dificultad de integración, pues por una parte muestran que necesitan ayuda y como contraposición, se rechaza la misma, ya que se califica este acto como compasión.

- *Relación con otros padres con hijos con discapacidad.* Ayudarles sólo si ellos lo solicitan y hacerlo con delicadeza.
- *Comunidad de familias voluntarias.* En los casos menos graves, es bueno que otras familias de la comunidad compartan el cuidado de los niños con discapacidad. Para hacerles más sensibles a compartir la relación con la persona que tiene discapacidad, se les puede por ejemplo, invitar una jornada a casa.
- *Espacios y tiempos de libertad.* Es de vital importancia para la salud de los padres, cultivar la creatividad, la iniciativa, el intercambio con otras personas. Todos estos, deben ser momentos gratos.

En la pareja, como indicación especial, es importante cultivar el ocio y no sólo consagrarse al hijo o hija. En concreto: Introducir pequeños cambios en la cotidianidad y disponer de un par de espacios personales o de pareja en la semana, como mínimo, para ejercer las propias aficiones, sean culturales o deportivas o sencillamente encontrarse la pareja.

- *El dolor y el sufrimiento.* Hay casos en los que una familia no logra gestionar la dificultad, porque es una carga demasiado pesada (por ejemplo, en casos de personas con discapacidades severas). En estos casos, la sociedad debería dar un apoyo mayor.

Hay una diferencia entre el dolor moral y el dolor físico. Una de las causas del dolor moral también puede venir de las representaciones sociales transmitidas a través del colectivo de pertenencia.

La discapacidad del hijo produce una implicación psicológica. Un ejemplo sería el llamado “mito de la sangre”, que es la proyección de la autoimagen propia en el hijo, y en este caso, la frustración de las expectativas truncadas.

- *Aceptar lo negativo.* La dificultad, el problema, el conflicto, la incomprensión, el mal humor, la agitación, angustia, decepción, desilusión, dudas, frustraciones, la enfermedad, el mal carácter, existen y a veces pueden llegar a aparecer como obstáculos insuperables.

No se puede decir que haya una respuesta a este desafío, desde el punto de vista científico y, por tanto, esto nos lleva de vuelta a una posición personal respecto a las grandes preguntas de la vida. Sin embargo, lo que la experiencia vital personal subjetiva confirma es que todo puede convertirse en material para un auténtico desarrollo humano y, a menudo constructivo.

El asumir la crisis como una oportunidad para el crecimiento, implica la capacidad de mirar lo negativo como ausencia de lo positivo. Este cambio en la mirada, puede facilitar una visión transformadora del problema. Sin embargo, es necesaria una alta consciencia respecto a cuál es “la clave” que permite dar este salto de calidad: por ejemplo, poner en acción una voluntaria y particular, activa (no una pasiva resignación o peor aún, de sacrificio ascético) aceptación del coste personal como contribución a lo que podría denominarse “dolor universal” dirigido a la renovación de sí mismos, del bien del otro y del grupo. En este ejercicio personal, puede encontrarse la explicación más preciosa de la verdadera prosocialidad y con ello la producción del significado personal.

Todo ello fundamental para poder llevar lo mejor posible la difícil experiencia de cuidar y educar hijos con necesidades especiales.



Referencias bibliográficas

- Escotorín G. (2008) *Comunicación interpersonal de calidad prosocial: hacia una definición del concepto y síntesis teórica actualizada del modelo aplicable a diadas en contextos organizacionales*. Tesis no publicada. Programa de doctorado Interacción social y Desarrollo Humano. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Escotorín G., Roche R. (2011). *Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria: reflexiones, desafíos y propuestas. Conclusiones del Proyecto Europeo CHANGE*. La Garriga: Fundación Martí L'Humà.
- Escotorín G. (2013). *Prosocial Communication Inquiry in collaboration with gerontology health professionals. Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico*. Tesis doctoral no publicada. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Giles H. Speer R (2009). Exploring the Efficacy of the Anti and Prosocial Communicative adaivide: An Epilogue. In T. Kinney, M. Pörhölä (Eds.), *Anti and Pro-social Communication: Therories, Methodos, and Aplicattions* (Vol. 6, pp. 183-196). New York, NY: Peter Lang.
- Kinney T. Pörhölä M. (2009). *Anti and Pro-social Communication: Therories, Methodos, and Aplicattions* (Vol. 6). New York, NY: Peter Lang.
- Roche R. (1982). *Le origini della condotta prosociale nei bambini. Un esame e una proposta*. Roma: Nuova Umanità.
- Roche R., Arozarena E. (1988). Algunas dimensiones de la comunicación de calidad en la pareja. In *Actas de las IX Jornadas Españolas de Terapia Familiar* (pp. 425-445). Sitges.
- Roche R., Salfi D., Barbara G. (1991). La prosocialita: Una proposta curricolare. L'architettura di un programa per la scuola materna. *Psicologia e Scuola*, 53, 55-64.
- Roche R. (1996 a). Il modelo "Unipro" per lo sviluppo e l'ottimizzazione scolastica della prosocialità. MODELLO. In *Essere per un "Itinerario pedagogico per lo sviluppo prosociale nella scuola della infanzia* (pp. 37-48). Provincia Autonoma di Trento. Centro di Documentazione Ufficio Coordinamento Pedagogico Generale.
- Roche R. (1996 b). Comunicación de calidad en la pareja y en las relaciones interpersonales. *Revista de Psicoterapia*, 7 (28).
- Roche R. (1997). *Psicología y educación para la prosocialidad* (2ª Edición). Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Roche R., Arozarena, E. (1997). *Hijos con problemas, ¿La familia a prueba? Análisis y optimización psicológica de familias con hijo afectado por discapacidad psíquica*. Pamplona: Eunate.
- Roche R., Eisenberg N., Staub E., Brock. et al. (1997). La condotta prosociale. Basi teoriche e metodologie d'intervento. In R. Roche, *Terapia del Comportamento*. Roma: Bulzoni.
- Roche R., Sol N. (1998). *Educación prosocial de las emociones, valores y actitudes positivas*. Barcelona: Blume.
- Roche R. (1999). L'educazione alla prosocialità come ottimizzatrice della salute mentale e della qualità nelle relazioni social. *Nuova Umanità*, 21 (121), 29-48.
- Roche R. (2002). *L'intelligenza prosociale*. Trento: Erickson.
- Roche R. (2004). *Inteligencia prosocial*. Col. Materiales de la Universitat Autònoma de Barcelona. Bellaterra: Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.
- Roche R. (2006). *Psicología de la Pareja y de la Familia. Análisis y Optimización* (2ª ed.) Bellaterra: Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.
- Roche R., Martínez-Fernández R. (2006). Efectos de un programa de entrenamiento prosocial en la comunicación de pareja. *Revista de Terapia Sexual y de Pareja*, 24, 30-50.
- Robert R. (Ed.) (2010). *Prosocialidad: Nuevos desafíos. Metodologías y pautas para una optimización creativa del entorno*. Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Roche Olivar R. (2012). Prosocial behaviour: the safe way for education for peace. In M. De Beni, V. Simovic, A.L. Gasparini (Eds.), *Pedagogy of Communion and the Agazzi Method*. Zagreb: Uci-teljski Fakultet Sveucilista.