

TOMADO DE:

Delfos, Martine E. (2001). *¿Me escuchas?*. Amsterdam: Bernard van Leer Foundation. pp. 65-86.

3.3 Condiciones de la comunicación

Para llegar a una buena entrevista o conversación en general, hay que formular ciertas condiciones inherentes a la comunicación misma. A continuación, se citan las que se aplican a la conversación entre adultos y niños pequeños, pero que se usarán también con niños más mayores.

3.3.1 Ponerse a la altura (visual) del niño

Una diferencia que salta a la vista es la diferencia de estatura entre niños y adultos. Se trata de un hecho biológico que influye en los contactos. El más alto, llegado el caso, será considerado el más fuerte o poderoso, y eso afecta a la comunicación. Alguien más alto, o sentado más alto, se hará cargo de la charla, será el que hable y el que decida el tema a tratar y su desarrollo. Alguien más bajo será antes el oyente y se dejará llevar en la conversación. Si esto se traduce a una charla entre un adulto y un niño, veremos que la diferencia de estatura puede influenciar la conversación.

Si deseamos que un niño no escuche, será mejor estar de pie. Si deseamos intercambiar algo con el niño, será mejor estar más bajo, en cuclillas por ejemplo. Si deseamos que el niño nos cuente algo y se sienta responsable de la charla, es mejor que bajemos un poco más. Durante una entrevista, un cuestionario o una charla asistencial es importante la igualdad de trato. Situar a la misma altura (visual) del niño, estimulará el trato igualitario.

3.3.2 Mirar al niño mientras se habla

Para niños pequeños es sobre todo muy importante la comunicación no verbal, y por ello, se debe mirar al niño para saber qué le pasa. Los signos no verbales son una fuente más fiable que los verbales, aunque estamos acostumbrados a ajustar nuestro comportamiento a la información verbal.

Eso lo vemos cuando un orador duda de si es o no comprendido. Pronto preguntará si le han entendido, y si le dicen que 'sí', aunque gestualmente se está indicando un 'no', el orador seguirá como si hubiera sido comprendido, aunque sepa que no es el caso. Además, la pregunta a menudo es retórica, es decir, la hace precisamente cuando cree que no se le ha entendido. En el caso de los niños, sucede que con un 'sí', el adulto acelera la conversación, con lo cual el niño consigue que termine antes. Esto último tiene relación con que la curva de atención de los niños al hablar con adultos suele ser corta, o con una falta de motivación para hablar. Es el caso del adulto que ha iniciado la conversación para tratar temas que él quiere, sin que el niño tenga una gran participación.

Las señales no verbales son importantes para indicar la *motivación* para una charla. Características de una *buena motivación* son: actitud de escuchar, postura bastante recta, mirada interesada, alegre y atenta, cuerpo inclinado hacia el orador, ganas de hablar. Características de una *baja motivación* son: actitud inquieta, cabeza girada en otra dirección, mirada poco interesada y alerta, postura reclinada, poca inclinación a hablar. En el caso de *la mentira*: más parpadeos, incremento de la pupila, voz más aguda y alta, hablar rápido y dudar más (Ekman, 1992). Los niños que *fantasean* tienen estas características: menos contacto con el oyente, actitud más introvertida, hablar para sí mismo, menos diálogo. En el caso de *miedo*, las señales son: actitud inquieta y, en el caso de mucho miedo, una actitud congelada, apartado del interlocutor, con fugaces miradas para controlarle, postura encorvada, síntomas de sudor, dificultad al hablar en el sentido de tartamudeos o negarse a hablar.

Aparte de las señales no verbales mencionadas para la 'mentira', estos datos no se basan en la investigación científica, sino en la experiencia.

En el caso de la *mentira*, existen indicios no verbales muy fiables, pero se trata de los menos usados. Menos fiables, pero más usadas son las señales no verbales de la mentira: menos intercambio de miradas, menos sonrisas, muchos cambios en la postura, hablar ralentizado y tomarse el tiempo para contestar (Soppe y Hees, 1993). En el caso de los niños no se debe confundir el mentir con el *fantasear*, o con seguir la corriente al adulto.

3.3.3 Alternar el contacto ocular con el niño mientras se habla

Mediante el contacto ocular se establece el contacto mutuo. La comprensión de la comunicación no verbal tiene un punto clave en la 'lectura' de los ojos. Los poetas dicen que 'los ojos son el espejo del alma'. Mirarse mutuamente se interpreta -a menudo injustamente- como una señal de honestidad.

Establecer contacto ocular es importante, pero no siempre deseable. En algunas culturas, y particularmente en la árabe, como por ejemplo en la marroquí, se considera irrespetuoso que un niño mire a los ojos a un adulto. Es un caso en que no se valora bien el contacto ocular. En Occidente, en cambio, se valora mucho el contacto ocular y el no hacerlo se interpreta como una muestra de miedo, evasión o falta de interés. Establecer el contacto ocular no es, pues, algo unívoco.

Se puede obligar a un niño a establecer contacto ocular -por ejemplo llamándole por su nombre, a lo cual casi todo el mundo reacciona-, pero esto no ayudará mucho a la conversación. Mejor será valorar por qué no hay contacto ocular. La falta de este contacto ocular puede indicar signos negativos como miedo o falta de motivación. Pero también puede ser positivo, como una forma de incrementar la concentración para reflexionar sobre un tema. En ciertas culturas, hay que tener cuidado al solicitar contacto ocular.

Las personas se 'leen' los ojos una a otras. El funcionamiento exacto es poco conocido. En algunos estudios y mediante el *eye-catcher* (dispositivo que sigue los movimientos oculares) se puede conocer lo que otra persona mira. Se han hecho investigaciones sobre las distintas 'lecturas' de rostros en autistas y no autistas (Van der Geest, en preparación).

Hay diferencias entre las dos mitades del rostro, siendo una mitad más expresiva y emocional que la otra. En algunas personas, la diferencia es tan grande que se puede leer emoción en un ojo y vacío en el otro. El ojo derecho suele estar lleno de emoción, el izquierdo 'vacío'. Durante el contacto, el ojo derecho es 'leído' y el izquierdo comparado -deprisa- con el derecho. Cuando las personas se miran durante una conversación, suelen mirar al ojo derecho del otro. Es el punto de referencia. Si durante una charla se practica mirando sólo al ojo derecho, o bien sólo al izquierdo, se advierte la diferencia.

Durante el intercambio de miradas se mira breve y repetidamente el ojo izquierdo, como si fuera para constatar lo que pasa en el derecho. Dado el 'vacío' que se observa, es más difícil mantener una conversación mirando sólo al izquierdo. Pronto se sentirá la urgencia de apartar la mirada para escapar de ese 'vacío'.

Saber 'leer' los ojos puede ayudar a estimular la confianza. La autenticidad, una parte importante de los intercambios fructíferos, es sentida como una correspondencia entre los signos verbales y no verbales. Para ganarse la confianza de los niños puede ser útil invitar al niño a mirarnos a los ojos, para que vea que estamos hablando en serio.

Mírame y verás que lo que digo es en serio.

Quizá no creas lo que digo, pero si me miras, verás que lo que digo es en serio.

Por supuesto que el tono de las frases que se dicen es tan importante como los signos no verbales. En la primera frase la palabra 'mírame', suena como una orden; en la segunda frase al cambiar la forma verbal, resulta una invitación.

En algunos casos es más agradable para el niño que el adulto no le mire. Es el caso de los temas difíciles, donde el niño todavía busca las palabras o expresiones. Si los interlocutores están uno al lado del otro, de pie o sentados, el niño puede a menudo hablar más tiempo seguido que si está uno frente al otro. Ejemplos claros son, entre muchos otros, el ir en coche o fregar los platos juntos. Se trata de actividades donde el adulto está ocupado y el niño no lo está del todo, y donde se realiza una acción más o menos automática. Crear tal situación puede ser útil para la conversación: es en estos casos cuando adultos y niños cuentan más libremente sus historias. La concentración está orientada hacia uno mismo y no la interrumpe la actividad verbal o no verbal del otro. En estas situaciones se simula el 'pensar en voz alta'. Al pensar, uno se dirige hacia su interior y aparta la vista; a menudo se mira hacia arriba en ángulo. Resumiendo, el contacto ocular puede ayudar a contar una historia, pero también podemos tener un encuentro positivo sin que haya contacto ocular, al estimular a pensar en voz alta.

A menudo se dice que los niños con disfunciones autistas evitan el contacto ocular. No es el caso (Fritz, 1989). Lo que hacen es volverse hacia su interior para reflexionar sobre las exigencias sociales que plantea el encuentro. Un niño de escuela de cinco años, con problemas de contacto, miraba hacia arriba durante largos períodos de la conversación. La maestra pensó que trataba de evitar el contacto ocular, pero preguntó al niño por qué miraba a lo alto. Más preciso que un experto, el niño formuló así su actividad: 'Así leo mi cabeza'. Los niños con problemas de contacto apenas comprenden la interacción social y deben 'cavilar' sobre todo lo relacionado con ello. Este niño también dice, con razón, que 'lee' la información que está en su cerebro.

3.3.4 Hacer que el niño se sienta cómodo

Cuando en este libro nos referimos a conversaciones, por lo general lo hacemos pensando en conversaciones 'serias'. Sin embargo, eso no significa que no sea posible llevarlas de forma desenfadada o alegre, aunque se traten uno o más temas importantes. Una charla seria, a instancias del adulto, a menudo significa 'malas noticias' para el niño, por ejemplo reprimendas o cosas penosas. Por ello, los niños se suelen sentir incómodos en esas situaciones. En el caso de las entrevistas, el adulto será alguien casi o del todo desconocido.

Es importante que el niño se encuentre a gusto. Para ello, lo primero es explicar el motivo del encuentro, para que el niño no dude sobre él. Además, hay varias formas de hacer sentir cómodo al niño, dependiendo de su edad y de sus intereses: por ejemplo, jugar juntos, dibujar, hablar de la escuela, sobre sus aficiones, sobre gratos hechos recientes, como excursiones o cumpleaños (Soppe y Hees, 1993). Es útil comenzar así:

¿Hacemos algo juntos para conocernos un poco?

Quiero hablar un poquito contigo, ¿lo hacemos mientras dibujamos juntos?

Los adultos a menudo sienten como si tuvieran que 'quitarse un muerto de encima' al tener que realizar una actividad extra. La actividad con el niño pasa, demasiado deprisa, a un segundo plano. Para el niño eso significa que el adulto empieza por participar en actividades con él con la idea de, de repente, sacar el tema. Si el adulto explicara el contexto y motivo de su participación en el juego, el niño sabría mejor qué esperar de la situación.

Calidez, respeto y autenticidad del adulto son los elementos ya citados que fomentan una charla fructífera, ayudan a distender al niño y son ingredientes básicos para hacer que éste se sienta a gusto.

También la *metacomunicación*, es decir, comunicar o hablar sobre la comunicación, es un medio excelente para eliminar el miedo a conversar y para establecer contacto. Si piensas que el niño tiene miedo, nómbralo y úsalo para intimar con el niño y ayudarle a pasar el apuro. A continuación, algunos ejemplos que van desde la entrevista hasta la asistencia:

Qué cosa más rara, ¿no?, hablar con alguien que no conoces.

No me conoces, pero yo tampoco te conozco. Puede ser que sientas vergüenza, igual que yo.

Quizás sientes que es difícil hablar de la pelea con tu padre, claro, y es que eso no hace gracia.

3.3.5 Escuchar lo que dice el niño

El adulto que desea hablar con un niño tiene ya su propio tema anotado en la agenda. Pero si realmente se pretende establecer una conversación, el adulto también deberá tener en cuenta el relato del niño.

Cada niño tiene una historia que contar. Dada la diferencia de poder entre niños y adultos, el niño corre el riesgo de que su propia historia quede enterrada. Si la iniciativa parte del adulto, el riesgo es mayor. Para llevar una buena conversación hace falta un marco común para la charla, o como mínimo un acuerdo acerca de las prioridades. Si no es así, los participantes no participarán de verdad, sino que esperarán la oportunidad para entrar y conseguir su fin particular, es decir, exponer su propio tema o desentenderse de la conversación. Los adultos a menudo experimentan la charla con los niños como una forma precaria de conversación real entre adultos. Y lo hacen injustamente: charlar con un niño tiene sus propias formas y posibilidades. Éstas se ven frustradas frecuentemente porque el adulto quiere 'quitarse el muerto de encima'; para los niños, por su parte, la comunicación supone experimentar 'complicaciones', pues va emparejada con tensiones. El adulto suele opinar que el relato del niño es irrelevante con relación a su 'propia' agenda, y por eso el niño oye a menudo la expresión 'espera un momento'. En su investigación sobre cómo experimentan los niños su propio estado, Johanna Kiili (1999) muestra que los niños creen que los adultos sólo se interesan parcialmente por ellos. Los adultos están interesados en la escuela, deberes, conflictos y salud, pero escuchan poco los temas verdaderamente relevantes para los niños, como la fantasía, amistad, juegos, dibujo o televisión. Algunos de los niños que participaron en la investigación indicaron que por esta razón no contaban mucho a los adultos.

Adela está de visita en casa del primo de su amiga. Desde hace poco, éste tiene una relación con Delia, que tiene una hija. Clara, de diez años. Clara está en el salón y se pone cabeza abajo sobre el sofá. Su madre le dice que pare. Clara

busca claramente la atención de los invitados. Adela pregunta si puede hacer el mismo ejercicio en otra parte de la casa. Clara reacciona entusiasmada: 'En mi litera alta, ¿la quieres ver?' Adela se marcha con Clara a su habitación y sube la escalera de la litera. La cama está sembrada de peluches. '¡Cuántos peluches tienes, jo! ¿Tienen nombres? ¡Cuenta algo!' Clara dice: 'En realidad soy demasiado mayor para jugar con peluches, pero creo que yo lo hago de manera especial'. Cuando lo cuenta todo, se hace evidente que los peluches tienen un papel en la asimilación del divorcio de sus padres, la muerte de su tío y la presencia del nuevo novio de su madre. Clara se alegra muchísimo de la atención recibida por esta mujer desconocida. Sorprendida y emocionada dice: 'Es muy especial que me escuches, las personas mayores nunca se interesan por lo que los niños cuentan, siempre se juntan a hablar y nunca preguntan por el niño'.

Vemos pues, como la motivación de los interlocutores en una charla no siempre concuerda. Por ello, lo primero que se debe hacer es intentar ajustarla. Si no se hace, el niño se 'desconectará muchas veces mediante la *resistencia pasiva*'.

La resistencia pasiva puede tomar varias formas:

- el niño hace como que no oye, el típico 'hacerse el sueco';
- el niño no se concentra en la conversación, sino en otra actividad;
- el niño adopta una actitud de espera;
- el niño no participa activamente en la conversación;
- el niño contesta de forma corta y seca;
- el niño mira en otra dirección;
- el niño se va.

Estos comportamientos no sólo indican una falta de motivación para la conversación, también se dan en otras situaciones, por ejemplo, cuando el tema es doloroso para el niño o cuando la atención ha sido demasiado tiempo tensa. Los niños pequeños intentarán alejarse antes activamente, terminar la conversación, dedicarse a otra cosa o cambiar de tema.

La curva de atención para una conversación es menor para un niño pequeño que para un adulto. Sobre todo cuando el tema es más del interés del adulto que del niño. Lo contrario también es cierto, es decir, la curva de atención también es menor para el adulto cuando el tema proviene del niño y no del adulto mismo.

El niño también puede dejar la charla y marcharse cuando cree que la conversación 'ya ha durado bastante'. Eso no significa que el niño no estuviera o ya no está interesado, sino que ya no puede concentrarse.

La motivación es importante; cuando disminuye, suele ser bastante difícil procurar motivarle de nuevo para restablecer la conversación. No se trata de decir al niño: '*¡Chit, cuidado, estoy hablando yo!*' Eso sería una comunicación unidireccional y no motivaría nada. En cambio, las observaciones sinceras y asertivas potencian mucho más una conversación, y sobre todo son útiles para establecer el contacto previo que permite luego la conversación.

De verdad que me importa eso que me cuentas.

Ahora comprendo mucho mejor lo que significa..., porque me has contado eso de...

No sólo eres muy simpático, también sabes explicar muy bien lo que significa que...

Las observaciones sinceras y asertivas pueden ser muy cortas, del estilo 'ya, ya', 'claro', 'sí, sí'. Estas observaciones estimulan la continuidad de la charla y aumentan los detalles que han dado pie a esas confirmaciones. Si se desea que el niño, por ejemplo, explique sus sentimientos, conviene hacer observaciones asertivas y señales no verbales después de que el niño lo haya contado.

¡Ahora te comprendo, después de contarme lo triste que estás!

Ejemplo no verbal: rozar con el dorso de la mano el brazo superior del niño. Con ello se logra una sensación de proximidad, al mismo tiempo que una distancia respetuosa.

Cuando la motivación del niño es insuficiente, puede ser necesario volver a indicar el motivo de la conversación.

Ya sé más cosas de eso, y todo gracias a ti, pero todavía me gustaría saber más cosas. ¿No te importa?

No sé si ya te has cansado de hablar de esto, pero de todos modos estoy muy contento. Me sirve de verdad. Dices que..., ¿sabías que yo no tenía ni idea de eso? Si no llego a hablar contigo, no me entero de eso.

Yo me alegro mucho de esta charla, pero, ¿y a ti, te ha gustado?

Es importante para el adulto tener presente una serie de cosas. Cuando el adulto piensa que ha llegado el momento de hablar, no significa que sea también el momento para el niño. Puede que el adulto tenga urgencia por tratar un tema, pero eso no significa que el niño también la tenga.

Una de las cosas que incrementan la motivación del niño es escuchar su relato. En toda comunicación se nos dice algo sobre el estado de ánimo del otro. Se puede decir de muchas formas- desde la tristeza o desde el júbilo-: 'El sol brilla'. El sol es el mismo, pero la experiencia depende de la persona y de su estado de ánimo.

A los niños se les puede motivar para charlar de buena gana -sobre todo los niños de cursos medios y altos- cuando se les explica claramente que eso servirá para ayudar a otros niños.

Es importante dejar que el niño explique su propia historia aunque no parezca concordar con el tema de la charla. Hay que fijarse mucho en las señales no verbales: indicarán si el niño quiere o no decir algo. Hay que estimular el relato. Para los niños pequeños de la escuela básica no es siempre evidente que una charla deba de tratar un solo tema. Tienden a tocar varios temas o a cambiar de tema. Muchas veces no es que cambien de tema, sino que lo asocian a otras cosas de un modo distinto al de los adultos.

3.3.6 Enseñar con ejemplos que lo que dice el niño tiene repercusión

El proceso de la conversación no es muy claro para los niños pequeños. Necesitan información sobre la charla y cuál es su papel. Cuanto más pequeños son, menos piensan en la repercusión de sus palabras y actos. Presuponen que las repercusiones serán las que ellos mismos se imaginan. Por lo general ni piensan en ello, pues simplemente no ven las consecuencias de su conducta. Por ello, es importante explicarles que lo que dicen sí tiene repercusión.

Si no me hubieras dicho que te gusta jugar con bloques, no lo hubiera sabido. Ahora

me ocuparé de que puedas jugar más veces con ellos.

Mira, yo no sé lo que es vivir en un internado. Ahora que me dices que..., lo comprendo mejor. Yo solo, nunca lo hubiera sabido.

A todo ser humano le gusta 'ser único' y tener un lugar especial. Cuando se le explica, el niño comprende cuál es su aportación y la importancia que tiene para los demás.

Hay muchos niños que me han contado qué es vivir en un internado, pero tú me cuentas muchas cosas nuevas. Es que es diferente para cada uno.

He jugado tantas veces con los niños a..., pero nunca nadie ha... ¡Qué bien!

3.3.7 Decirle al niño que tiene que decir lo que siente o quiere, porque no se sabrá a no ser que lo diga

Los niños a menudo tienen la impresión de que los adultos son omnipotentes y omnisapietes. Piensan que lo saben todo sobre lo que el niño piensa, quiere y siente. Los adultos a veces promueven esto, afirmando -injustamente- que no hace falta que el niño diga nada, que el adulto ya sabe lo que piensa. Incluso se enfadan y dicen: *'¡Calla y no digas nada, si yo ya sé lo que piensas!'*

Por culpa de este prejuicio de la omnisapiencia de los adultos, los niños están poco motivados para comunicar lo que quieren. Para establecer una buena comunicación, hace falta que los niños oigan que el adulto no lo sabe todo y que desea oír las cosas el niño que sabe.

Por ejemplo, no decir:

¿Cómo es estar en esta clase?

sino:

No sé cómo es estar en esta clase, ¿me puedes contar algo?

Dado que los niños pequeños parten de la omnisapiencia de los adultos, también temen decir alguna tontería (Maccoby y Maccoby, 1954).

Debido a su egocentrismo, también les cuesta imaginar lo que siente el otro y, respecto a sus figuras conocidas, creen que están al tanto de todo lo que ellos saben. Un ejemplo cómico es que los niños pueden de repente hablar en voz alta mientras están pensando para sí mismos.

Y entonces el maestro dijo que Alberto podía ir a por el libro. ¡Qué malo! ¿no?

¿Quién es Alberto? ¿Qué libro? ¿Cuándo? ¿Dónde? No se dan cuenta que el adulto no ha oído lo que antecedió a eso, y que no sabe de qué se trata. Así pues, hay que manifestar el interés por un tema, aunque no se haya podido seguir el hilo.

¡Demasiado deprisa para mí! ¿Quién es Alberto y qué ha pasado? ¡Cuenta, cuenta!

3.3.8 Tratar de combinar la conversación con el juego

Los más pequeños tienen mucha más energía que los adultos. También saben combinar varias actividades a la vez mejor que los adultos. Son tan impetuosos que estar mucho tiempo quietos para conversar les desagrada. Máxime cuando su motivación por la charla es baja y se acompaña de tensiones. Pero con una buena motivación, son capaces de concentrarse bastan-

te.

Cuando las llamadas 'sustancias rápidas' fluyen por el cuerpo y no se hace otra cosa que estarse quieto, tras un tiempo, todo esa acumulación de sustancias rápidas provocará tensiones y miedos (Delfos, 1998c). La quema de estas sustancias puede lograrse con una participación activa en la conversación, ya sea verbalmente o pensando, pero también físicamente. Es por algo que los niños se columpian en las sillas, o que los adultos manosean constantemente un clip. La inactividad hará que el niño encuentre la charla desagradable, aunque no le disguste en absoluto el tema. Para los niños hiperactivos, la inactividad es todavía peor. En resumen, un período largo de inactividad, o estar sentado sin motivación harán que pierdan el interés por la conversación.

Jugar tiene la ventaja de que crea un ambiente grato, típico del juego. Jugar es un antídoto contra la tensión; sobre todo en situaciones que conllevan charlas difíciles, es una ayuda excelente.

El niño pequeño se adaptará mejor a la conversación si puede combinar la charla con el juego. Sobre todo hasta los ocho años, toda educación va emparejada con juegos. Hasta los ocho, todo en la vida es una educación permanente, y los niños aprenden jugando y juegan aprendiendo. Vygotsky (1996) indica que el juego es la forma por excelencia en que los niños convierten sus potencialidades en capacidades que ellos mismos desarrollan. Borgers, Leeuw y Hox (1999) dicen que hasta los ocho años, las entrevistas deben presentarse como un juego, porque los niños de esa edad no ven la diferencia entre hablar y jugar, y los combinan.

En un internado se celebran frecuentes reuniones sobre los niños. 'La reunión' es una palabra mágica para los pequeños. A ellos también les encanta hacer 'reuniones' de vez en cuando, y saben que es sentarse todos juntos en las sillas y hablar de algo. Sara, de seis, también quiso experimentarlo e invitó a sus tutores a una reunión. Llena de expectativas, estaba sentada en la silla, esperando los acontecimientos.

Para los adultos suele ser difícil combinar actividades; más para los hombres que para las mujeres. También depende de si la actividad es una iniciativa propia o si participas en la actividad de otro. El adulto que quiere charlar con un niño y empieza a participar en lo que el niño estaba haciendo, corre el riesgo de que el niño no llegue a interesarse por la conversación con el adulto.

Un mismo tema se tratará de una forma o de otra dependiendo de si es tratado durante una actividad o sentados tranquilamente. Experimentando con estas situaciones se hace evidente la diferencia.

Para poder llevar bien una conversación con un niño pequeño hasta los diez años, es útil combinarla con alguna actividad. Hasta los ocho años será una actividad menos física y, a partir de los ocho, sobre todo con los niños que gusten de jugar fuera, una actividad como ir en bicicleta o jugar a la pelota es muy beneficiosa.

Así pues, según la edad, se elegirán unas actividades u otras, y también según la moda o la estación del año. Existe por ejemplo la 'moda de las canicas' u otras ya más antiguas que vuelven a reaparecer, como el 'yo-yo'.

También para los adultos es difícil a veces combinar el juego con la conversación. Si no se consigue, es bueno anotar lo y pedir ayuda al niño. Esta intervención de metacomunicación

motiva el sentimiento común durante la conversación.

Puedes jugar y hablar a la vez, pero yo no sé hacerlo tan bien. Para un momento. Quiero comprender bien el tema que hablarnos. ¿Es cierto lo que pienso de que tú...?

No hay ningún problema en compartir con el niño que has perdido el hilo de la conversación, por ejemplo porque estás haciendo dos cosas a la vez.

Qué bueno es jugar juntos, pero pierdo el hilo de lo que te estaba preguntando. Me cuesta hacer dos cosas a la vez, tú sí que sabes. Veamos, ¿por dónde íbamos?

Si sientes que la actividad del niño le ocupa más que la conversación, indícalo.

Me parece que estamos tan ocupados con..., que se te ha olvidado que...

Es un placer jugar contigo, pero también quiero que me contestes, y sé que me quieres contestar. Para un momentito y cuenta...

Aunque sea una ventaja poder combinar los juegos con la conversación, en el caso de los niños pequeños puede ser un problema. Si la actividad tiene la prioridad más alta, la concentración para la conversación puede disminuir, incluso puede llegar a hacerla imposible. En principio, al niño le llega todo, pero es tratado de forma selectiva según el interés y, en tales situaciones, no todo le llega al nivel consciente. Por ejemplo, un niño que está en un rincón de la habitación jugando, mientras los adultos están charlando intensamente en la misma habitación. Parece que el niño no escucha, pero levanta la mirada cuando oye su nombre. El cerebro registra todo, pero filtra lo que interesa. El dicho 'patas cortas, orejas largas' se basa en eso.

Cuando el hablar no es la actividad principal, sino el juego, las posibilidades de que la selección deje pasar sólo una parte y de que el niño parezca 'sordo' son muchas. Se trata pues de no permitir que el juego se haga tan importante como para causar la pérdida de interés por otros asuntos. Si se da el caso, se debe dosificar la conversación y trasladarla a los momentos en que haya menos interés hacia la otra actividad.

3.3.9 Indicar que se interrumpirá la conversación si el niño se desentiende, y que se retomará luego

El niño puede desentenderse de la conversación por varios motivos. El adulto lo suele interpretar como una falta de interés, pero para el niño muchas veces es una necesidad, pues ha llegado al límite emocional. Pensemos en la comunicación entre un bebé y su madre. Cuando el bebé y la madre se miran, el ritmo cardíaco del bebé sube. Al cabo de algunos segundos, el bebé debe apartar la mirada para volver a tranquilizarse. La madre puede sentirse - injustamente- rechazada, pero la intención del bebé es simplemente la de calmarse.

Para los niños pequeños hay además que tener en cuenta que la 'curva de atención' puede agotarse, y que debe interrumpirse un momento la charla, lo cual no implica que el niño no tenga interés por el tema. Hay que decírselo.

¿Crees que hemos hablado bastante? Vale, haremos una pausa. Pero después te pediré que me cuentes más de..., porque me interesa mucho.

3.3.10 Si se ha tenido una conversación difícil, procurar que el niño se pueda tranquilizar después

Si la conversación ha sido dura para el adulto, es de imaginar que también lo ha sido para el niño. Igual que el adulto, el niño necesita tiempo para volver en sí, es decir, hay que darle la oportunidad de relajarse. Para los niños es bueno jugar, y sobre todo físicamente; así eliminan la adrenalina acumulada durante la tensión de la charla.

Procurar que una discusión o charla difícil no tenga lugar en un sitio donde luego el niño no pueda relajarse. Por ejemplo, no debe hacerse justo antes de comer o de irse a dormir; lo mejor es que pueda salir a correr o a columpiarse. En la escuela, se puede tener la entrevista justo antes del recreo o antes de la clase de gimnasia.

Conviene prever si el niño necesitará estar solo para tranquilizarse, o no. En el primer caso, interesa que 'le dé el aire' para que vuelva en sí; en el segundo, es mejor que encuentre apoyo y consuelo para que sepa que se le sigue queriendo. El consuelo puede ser verbal o no verbal. Con la forma no verbal, por ejemplo, con caricias, se logra que se inicie el proceso de fabricación de endorfinas, calmantes naturales del dolor, lo que le producirá una sensación de bienestar.

CONDICIONES DE LA COMUNICACIÓN PARA LA CONVERSACIÓN CON NIÑOS PEQUEÑOS

1. Ponerse a la altura (visual) de los niños
2. Mirar al niño mientras se habla
3. Alternar el contacto ocular con el niño mientras se habla
4. Hacer que el niño se sienta cómodo
5. Escuchar lo que dice el niño
6. Enseñar con ejemplos que lo que dice el niño tiene repercusión
7. Decirle al niño que tiene que decir lo que siente o quiere, porque no se sabrá a no ser que lo diga
8. Tratar de combinar la conversación con el juego
9. Indicar que se interrumpirá la conversación si el niño se desentiende y que se retomará luego
10. Sí se ha tenido una conversación difícil, procurar que el niño se pueda tranquilizar después

Cuadro 2: Condiciones de la comunicación para la conversación con niños pequeños

3.4 Metacomunicación

En puntos anteriores ya hemos empleado varias veces la *metacomunicación*, y es inevitable, porque la metacomunicación es una parte fundamental de la buena conversación.

Como se ha dicho, los niños no siempre tienen claras las reglas de la conversación. No siempre comprenden lo que los adultos dicen, lo que pretenden decir y lo que buscan. La capacidad lingüística de los niños es mayor en el campo práctico que en el social o emocional. Es importante indicarles con la metacomunicación de lo que se trata. Existen una serie de reglas básicas para la metacomunicación.

3.4.1 Indicar el objetivo de la conversación

Es importante que el objetivo de la conversación sea claro. Incluso en determinado momento, cuando el entrevistador cree que el tema se ha profundizado bastante y desea iniciar un nuevo tema, es conveniente indicarlo.

La persona que inicia la charla pretende algo con ello. Eso significa una ventaja sobre el otro. Si se desea dar un trato equitativo, se debe anular esa ventaja indicando el objetivo. Para la buena conversación es importante el trato equitativo, aunque no necesariamente la igualdad.

El desconocimiento del objetivo de la charla puede desorientar al niño y causarle miedo. Normalmente, el niño espera de una charla 'seria' con adultos que el tema sea desagradable; esto generará tensión que puede desembocar en miedo.

Conviene hacer saber al niño lo que se espera de él, por ejemplo, que no existen las respuestas 'buenas' o 'malas', sino que el adulto desea conocer la sincera propia opinión del niño.

Lo que deseo oír es tu opinión. Todo lo que digas está bien, siempre que lo sientas de verdad.

Conocer la situación da cierto poder al niño y constituye un mejor punto de partida para una charla que la indefensión, además de que estimula el trato equitativo.

Mira, esto es una entrevista, es lo mismo que hacen los periodistas: unas preguntas para saber lo que alguien opina sobre algo. Pues bien, eso es lo que quiero también. Yo sé hacer las preguntas, pero tú sabes lo que opinas de esta escuela, justo lo que yo deseo saber.

Aprovechar la destreza experiencial del niño. Dejar claro que son los niños quienes mejor pueden opinar sobre su situación. Contar que hace mucho tiempo fuiste niño también y que se te ha olvidado mucho.

3.4.2 Dar a conocer tus intenciones al niño

Al margen de la meta principal de la charla existen también otras submetas, intenciones personales e intenciones emocionales. Todas las personas tienen varias metas al conversar. Metas generales son, por ejemplo, obtener información; otros fines personales pueden incluir la necesidad del entrevistador de ser estimado. Tener conciencia de las distintas metas y sus distintos intereses puede mejorar el proceso de la conversación. Si una charla no se desarrolla debidamente o si hay roces, puede ser útil comprobar el sentido (inicial) y el motivo (inicial) del otro. Por lo general, partimos de que -en la comunicación- nuestras (buenas) intenciones son de sobra conocidas por el otro, aunque no siempre es el caso. Curiosamente y por otro lado, solemos aceptar más fácilmente que el otro no tiene tan buenas intenciones, aunque tampoco sea el caso. Explicar nuestros móviles puede incrementar la motivación para la conversación y reducir la tensión durante un tema difícil.

Me parece que te asusta esta pregunta. Perdóname, pues no pretendo en absoluto que te asustes.

Me gustaría saber qué opinas de la 'seño' para comprender mejor cómo es estar en clase con ella. De ninguna manera quiero chivarme a la 'seño'. Eso es un secreto, sólo quiero comprender mejor qué sientes, pero si te molesta, lo dejamos.

¿Te pongo triste con mi pregunta? No quiero ponerte triste, pero sí quiero comprender... Si te molesta, no hace falta que lo cuentes, pero me alegraría mucho que sí lo pudieras hacer.

Lo fundamental es aclarar la meta. En sentido general, se puede afirmar que si una conversación -de cualquier tipo- no va bien y se producen roces, es que no existe claridad acerca de

las pretensiones recíprocas. En una conversación que no va bien, a menudo una de las partes sospecha que la otra no tienen tan buenas intenciones. Una 'regla de oro' es volver al punto de partida y refrescar los motivos para ambos interlocutores. Este es el elemento más importante de la metacomunicación.

3.4.3 Indicar al niño que necesitas conocer sus reacciones

Los niños tienen menos inclinación a mostrar reacciones o facilitar respuestas que los adultos. Esto depende sobre todo de dos factores. Primero, conocen insuficientemente las reglas básicas de la conversación para poder comprender la importancia de las reacciones. Y segundo, suponen que los adultos son omnipotentes y que no necesitan de su reacción. Sobre todo, al intercambiar impresiones e información, o al ofrecer ayuda, es importante relativizar la omnipotencia del adulto. Un adulto no podrá conducir bien una charla si no recibe reacciones. Las reacciones pueden ser verbales o no verbales. La fuente más importante de reacciones es el contacto ocular, con el que se ve si el niño escucha y está interesado.

Para los niños resulta sorprendente, y hasta irrisorio, escuchar que un adulto necesita una señal que le confirme que el niño escucha, pues de otro modo no sabe con certeza si se le está escuchando. Las diferencias en cuanto a concentración y sus consecuencias no están muy claras para el niño.

Quizá lo encuentres extraño, pero no estoy seguro de que me hayas escuchado, porque no me contestas. Puede ser una tontería, pero pienso: ¿Acaso se ha quedado sordo un momento y no me ha oído?

Sí, parece raro, pero ¿me puedes mirar un momento o asentir o algo así, para hacerme saber que me has oído? Lo necesito para saber que me has escuchado.

Cuando un niño está de acuerdo con un enunciado o encuentra evidente una pregunta, suele no mostrar reacciones. El dicho 'quien calla, otorga' también se aplica a los pequeños, pero es conveniente comprobarlo, pues el silencio también puede indicar otras cosas.

3.4.4 Indicar al niño que puede callar

Callar es una forma de hacer saber al adulto que el niño no desea contestar. El niño puede tener varios motivos, y para el adulto es interesante saber cuáles son.

No contestas, pero igual no sabes bien lo que tienes que decir o no quieres contestar. No me importa esperar un poco, pero si no quieres contestar, no lo hagas, entonces simplemente pasarnos a otra pregunta. Lo voy a intentar otra vez: cuéntame ahora...

No sé si es que no quieres hablar del tema, o es que no sabes. Si no quieres, no hay problema, pero es más práctico que me digas: 'no quiero hablar de eso'.

Es importante hacer sentir al niño que es libre de querer hablar de algo o no, y que el adulto no se enfadará, o en todo caso que el adulto lo aceptará.

Me parece que no quieres contestar. Lo siento de verdad, pues pienso que es una pregunta muy importante, pero tú tienes tus motivos para no contestar y eso está bien.

A menudo el callar del niño significa 'aguantar la respiración'. El niño siente que el adulto quizá le ofrezca ayuda, pero no está seguro y no se atreve a confiar. No quiere romper el hechizo hablando, sino que espera a que el adulto pronuncie la palabra liberadora y dé una

solución al problema que afecta al niño. Un adulto inseguro lo interpretará como una negativa a hablar. Alguien poco empático no sentirá el hechizo y perderá el momento y la palabra que sería la llave que el niño espera. Para estar abierto a las distintas formas del callar infantil, es útil intentar ser más consciente del propio callar durante las conversaciones, sus variedades y motivos. Hay una gran diferencia entre callar por resistencia y callar por tensión o interés.

3.4.5 Intentar identificar lo que se siente y llevarlo a la práctica

En el caso de un tema de conversación difícil o una situación tensa, el adulto puede sentir inquietud y confusión en cuanto a sus pensamientos y emociones. Pero debajo de esa inseguridad suele existir una intuición que le permite sentir lo que pasa. Si es bien cierto que seguir la propia intuición puede hacer que cometamos errores, también es cierto que lo contrario, es decir, no hacer caso de ella, actuar en contra de lo que se presiente, o no hacer o decir lo que se siente, genera aún más riesgos.

A veces, cuando alguien se pone triste, sientes la necesidad de abrazarlo; simplemente lo haces sin pensar. Otras, dudas si debes hacerlo. Esa duda surge de algo, y lo mejor es hacer caso de ella y no hacerlo. A veces quieres abrazar a alguien triste, pero es la otra persona la que no tiene claro si desea o no que la abracen. Esto se podría solucionar diciendo: 'En pensamiento te he abrazado un momento'. Has dado tu apoyo verbalmente, aunque gestualmente no lo hayas manifestado, por las señales inciertas que emitía el otro.

3.4.6 Invitar al niño a expresar su opinión sobre la conversación

Los niños tienen, igual que los adultos, una opinión sobre la conversación. Esta opinión es valiosa y puede dar una idea al adulto de cómo siente el niño la conversación. En función de ello, la conversación puede ser redirigida en un sentido más fructífero, o se puede evitar que entre en un callejón sin salida y sin conclusiones importantes. Sin embargo, es importante que el adulto realice preguntas abiertas al niño, acerca de su opinión sobre la conversación. Para ello es necesario que el interlocutor sea capaz de aceptar tanto una respuesta positiva como una negativa; si dependes demasiado de la respuesta, el niño advertirá inseguridad en la manera de preguntarle, y corres el riesgo de obtener sólo respuestas socialmente deseables. Para evitarlo, conviene nombrar algunos ejemplos de cosas socialmente no deseables. Asimismo es importante estar abierto a las consecuencias de la opinión solicitada, pues podría significar que es mejor terminar la charla.

3.4.7 Hacer que la metacomunicación sea parte integrante de la comunicación

La metacomunicación es parte fundamental de una comunicación buena y fructífera, y por ello, debería ser una pieza de serie de toda conversación. A menudo se necesita valor para opinar sobre la conversación, pero la mayoría de las veces se sentirá un alivio enorme y un espacio para expresar la opinión. Es obvio que se pueden cometer errores, pero en principio se mantendrá en pie un elemento poderoso: la buena intención. Gracias a la metacomunicación sobre los fines, tales errores se corregirán a tiempo. Lo normal es que el otro interlocutor esté abierto a eso siempre, y los niños sobre todo tienen una enorme capacidad para el contacto positivo; por ejemplo, seguirán buscando el contacto con los padres, incluso si éstos los dejan a su suerte o incluso los maltratan (Boszormenyi-Nagy y Spark, 1973; Dekker y Biemans, 1994). La metacomunicación permite mantener el marco de la conversación y evitar los malos entendidos.

LAS CONDICIONES DE LA METACOMUNICACIÓN

1. Aclarar el objetivo de la conversación
2. Dar a conocer tus intenciones al niño
3. Indicar al niño que necesitas conocer sus reacciones
4. Indicar al niño que puede callar

5. Intentar identificar lo que se siente y llevarlo a la práctica
6. Invitar al niño a expresar su opinión sobre la conversación
7. Hacer que la metacomunicación sea parte integrante de la conversación

Cuadro 3: Las condiciones de la metacomunicación