

Comunicación y relaciones Interpersonales



Serie
Educación para la Vida y el Trabajo

2^a
Edición

Créditos a la presente edición

Coordinación académica
Sara Elena Mendoza Ortega
Yvette Núñez Bravo

Autoría
Gloria Araceli Borja Pérez

Coordinación gráfica y cuidado de la edición
Greta Sánchez Muñoz
Adriana Barraza Hernández

Seguimiento al diseño
Jorge Nava Rodríguez
Ricardo Figueroa Cisneros

Seguimiento editorial
María del Carmen Cano Aguilar

Supervisión editorial
Marlik Mariaud Ricárdez

Revisión editorial
Jesús Eduardo García Castillo
Verónica Cuevas Luna
Hugo Fernández Alonso
Eliseo Brena Becerril

Diseño
Mariana Ramos Rodríguez

Diagramación
Ricardo Pérez Rovira
Daniel Alejandro Gómez Méndez
Paola Marina Campetti
Mariana Ramos Rodríguez

Ilustración de portada
Belén García Monroy

Ilustración de interiores
Rocío Álvarez Mince

Este material tiene como antecedente los contenidos de la primera edición. Coordinación: Sara Elena Mendoza Ortega, Yvette Núñez Bravo. Autoría: Gloria Araceli Borja Pérez. Revisión: José Luis Chagolla. Diseño: Unidad de Producción de Medios.

Comunicación y relaciones interpersonales. Serie Educación para la Vida y el Trabajo. D.R. 2001[©]Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, INEA. Francisco Márquez 160, Col. Condesa, México, D.F., C.P. 06140. 2ª edición 2011.

Esta obra es propiedad intelectual de su autora y los derechos de publicación han sido legalmente transferidos al INEA. Prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio, sin autorización escrita de su legítimo titular de derechos.

ISBN *Modelo Educación para la Vida y el Trabajo*. Obra completa: 970-23-0274-9

ISBN *Comunicación y relaciones interpersonales*. Serie Educación para la Vida y el Trabajo: 978-607-710-030-0

Impreso en México





Comunicación y relaciones Interpersonales

I. Relaciones interpersonales

Los seres humanos necesitamos estar con otras personas. Como hijos, como padres, como madres, como amigos, como trabajadores, como estudiantes, necesitamos comentar, platicar, sentir y saber lo que piensan y sienten los demás, así como expresar ideas y participar de la vida.

Para relacionarnos, hay que revisar algo muy importante: el valor que nos da-

mos a nosotros mismos, qué tanto nos queremos, el respeto con el que tratamos a nuestra persona y todo aquello que forma parte de la confianza que nos tenemos. La manera en que nos relacionamos y comportamos con quienes nos rodean depende de cómo somos, de cómo nos sentimos y de las experiencias que hemos tenido a lo largo de la vida, esto es algo que siempre llevamos con nosotros.

¿Cómo nos relacionamos?

Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad; esto quiere decir que deseamos **dar** pero también **recibir**, escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. Sin embargo, tener y mantener buenas relaciones es un proceso muy difícil y no siempre lo logramos, aunque queramos a las otras personas o ellas nos quieran.

Las relaciones no sólo ocurren de manera natural, sino que se tienen que mejorar día con día; son como las plantas, que necesitan regarse para vivir.

Las relaciones interpersonales son una búsqueda para todas y todos, las dificultades son normales. La relación de reciprocidad es algo que todos, de manera compartida, tenemos que construir –entre hombres y mujeres, personas de diferente edad, cultura, religión, raza–. Es la meta de una larga y también fascinante aventura en nuestra vida.

En la reciprocidad se alternan el dar y el recibir confianza, afecto, amor, ternura, comprensión, intercambio mutuo de va-

lores, de competencias, de ayuda e incluso de cosas materiales.

Dar y recibir requiere seguridad y claridad sobre quiénes somos. Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que tenemos sobre nosotros mismos, o bien con que no hemos aprendido a ver las cosas como *el otro* las ve y a respetar su punto de vista.





A veces pensamos que hemos aceptado todo de nosotros mismos, pero cuando nos miramos con honestidad y sin miedo, reconocemos, por ejemplo, que alguna parte de nuestro cuerpo no nos gusta; que somos enojones, rencorosos, y en ocasiones hasta agresivos; que sentimos envidia y que nos molesta que a los demás les vaya bien.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos permite la superación de actitudes negativas, como el egoísmo y

la falta de respeto. Este proceso personal facilita también la relación con otras personas; es decir, la aceptación de los demás con sus virtudes y defectos permite que surja la confianza en nosotros mismos y en los demás.

Existen formas diferentes de relacionarse. Hay algunas personas que dan siempre y, por lo general, sin pedir nada. Nunca saben decir que no. Hay otras que reciben siempre y nunca tienen suficiente. Otras más no saben dar más allá de lo indispensable, no se involucran emotivamente en las relaciones, cumplen sus tareas con seriedad y responsabilidad, difícilmente se puede hablar con ellas, más bien sólo quieren que se les escuche, y les gusta dominar.

Muchas personas dan y reciben con alegría, en la medida de sus posibilidades. Están generalmente contentas. Se involucran profundamente en las relaciones. Saben reír y llorar, alegrarse y sufrir, confiar y recibir confianza; estimular a otras personas a que desarrollen sus capacidades y creatividad. Si bien tienen sus preferencias y amistades, no descalifican ni descartan a nadie.

En ocasiones llegamos a pensar que los gritos y los golpes son una manifestación de estima y de autoridad.

¡Gran equivocación!

Si nos queremos y nos respetamos a nosotros mismos, **no** podemos permitir relaciones basadas en la violencia. Cuando una persona establece relaciones recíprocas, ya no tiene necesidad de dominar o de estar en el centro de atención, ni de estar dependiendo, ni de tener siempre la última palabra.

Cada uno de nosotros puede adaptarse y preferir más un tipo de relación que otra. Tenemos el derecho de elegir con quién nos relacionamos, cómo y cuándo. Tenemos, también, el derecho de esforzarnos para que nuestra relación con los demás sea la mejor posible, sin perder nuestra dignidad. Normalmente lo hacemos con quienes comparten nuestros principios, nos hacen sentir bien, nos aceptan tal y como somos, nos brindan seguridad y afecto.

En ocasiones, esta función la realiza nuestra familia; en otras, una amiga o amigo especial; a veces sentimos que nadie nos

acepta. ¿Cómo hacer para valorar lo que somos y tenemos? y ¿cómo hacer para formar una familia y lazos de afecto perdurables y positivos?

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas y experiencias, transmitir sentimientos, actitudes y conocernos mejor.

Para relacionarnos necesitamos comunicarnos



II. Comunicación

La comunicación es un proceso que nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos. Los seres humanos no podemos vivir sin comunicarnos, y en toda comunicación se desarrolla un tipo de relación entre dos o más personas.

¿Existen diferentes formas de comunicarnos? ¡Por supuesto que sí! Nos comunicamos de manera verbal y no verbal.

La comunicación verbal es lo que decimos con palabras, de manera oral; es tal vez el instrumento más importante para relacionarnos y establecer contacto con otras personas.

La comunicación no verbal es lo que “decimos” a través de la mirada, los movimientos del cuerpo, los gestos, el tono de voz, nuestra actitud y el contacto físico. A veces la recibimos más directa-

mente, porque nos queda en la mente, y llega por todos nuestros sentidos. Un gesto puede decir más que mil palabras porque se manifiesta espontáneamente.

Siempre estamos en comunicación con los otros. Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos; tuvimos el primer contacto con la voz de nuestra madre, y los movimientos dentro de su vientre fueron una primera forma de comunicación con ella. Desde los primeros años de vida, con los balbuceos y las primeras palabras, nos hemos comunicado, el llanto o la sonrisa trataban de expresar algo.



A medida que crecemos, aumenta la necesidad de comunicarnos con las personas que nos rodean; requerimos que:

- nos hagan caso,
- nos hablen,
- nos toquen,
- nos muestren su cariño y afecto.

Asimismo, también necesitamos comunicar **ideas, sentimientos y afectos**; esto nos ayuda a crecer y desarrollarnos como seres humanos, porque tan importantes son las necesidades biológicas como las afectivas y las emocionales.

Si no nos comunicáramos, no aprenderíamos a hablar, no desarrollaríamos la



inteligencia ni nuestros afectos y emociones, no podríamos expresarnos.

Familia

Es el primer grupo al cual pertenecemos, en él aprendemos a expresarnos y desarrollamos la capacidad para comunicarnos, ya sea de manera clara y directa, distante y fría, confusa o indirecta, según lo hayamos visto y experimentado.

En el transcurso de la vida, vamos cambiando nuestras formas de comunicarnos. Si nos desarrollamos en un ambiente donde existe violencia, podemos aprender a relacionarnos y comunicarnos con miedo y agresión, pero si el ambiente es cálido y

respetuoso, podemos sentirnos más libres para decir lo que pensamos y sentimos.

Las personas que crecen en un ambiente de cariño y respeto pueden desarrollarse más abierta y alegremente, porque sus padres o familiares les mostraron que los quieren; entonces están más preparadas para crear un ambiente de cariño y respeto con su familia.

En cada grupo al que pertenecemos –la familia, los amigos, el trabajo, la escue-

la– desarrollamos una forma “especial” de comunicarnos; es decir, tenemos maneras particulares de expresarnos según el grupo. Por ejemplo, en una familia pueden hablarse de “usted” con sentido de respeto y de tradición, pero con cercanía y relaciones cálidas, mientras que quizá en otra, aunque se hablen de “tú”, puede existir mucha distancia e indiferencia y ser poco afectuosos.

Amigos

En el grupo de amigos casi siempre se comparten ciertos intereses, lo que nos permite tener más confianza en otros, intercambiar nuestras ideas, identificarnos, etcétera. A veces, los amigos representan a los hermanos que hubiéramos querido tener, con ellos establecemos lazos profundos de afecto que nos mantienen unidos por un largo tiempo, y desarrollamos un tipo de comunicación diferente al que tenemos con nuestra familia; por ejemplo, les confiamos nuestros secretos, nos ponemos apodosos o sobrenombres, tenemos ciertas claves para hacer determinadas cosas y sabemos cómo se siente un amigo sólo con ver la expresión de su cara.



Pareja

Con la pareja, la relación que desarrollamos puede ser totalmente diferente a la que tenemos con la familia y los amigos. Por lo tanto, nuestra comunicación, sobre todo al principio, también es muy distinta; tratamos de hacer el tono de voz amable y suave, la expresión de los ojos es dulce o penetrante, nuestros movimientos corporales pueden decir que queremos una mayor cercanía física: con todo esto estamos comunicando que queremos estar con esa persona, conocerla, y que estamos muy motivados para iniciar una relación.



Si observas y estás al pendiente de cómo te comunicas, podrás comparar cómo cambias cuando estás con una persona que te agrada o cuando estás con alguien que te desagrada. Por ejemplo, si estás con alguien que te molesta, su presencia puede hacer que cambie tu tono de voz, y quizá sea cortante; puede motivar que ni siquiera la mires a los ojos, y hagas todo lo posible porque la conversación acabe pronto; quizás, sin darte cuenta, tus gestos demuestran que esa persona te disgusta y ella percibirá tu enojo más que tus palabras.

Pensemos, por un momento, si nuestra comunicación es clara. Veamos si nuestra comunicación verbal y no verbal “dicen” lo mismo. Otro punto importante es saber escuchar. En muchos casos hablamos pero no escuchamos, o hablamos y no nos escuchan. La comunicación siempre implica por lo menos a dos personas que interactúan e intercambian información y emociones.

Ejercicio 1

A continuación analiza qué pasa con tu comunicación.

¿Cómo te sientes cuando te comunicas con tu mamá?

¿Cómo te sientes cuando te comunicas con tu papá?

¿Cómo te sientes cuando te comunicas con tus hermanos o hermanas?

¿Cómo es tu comunicación con tu mejor amiga o amigo?

¿Encuentras alguna diferencia entre tus hermanos y amigos?

Si tienes pareja, ¿cómo es tu comunicación con ella?

¿Cómo sientes la comunicación entre tus compañeros?

A veces, al comunicarnos con personas que nos llevan varios años, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma. Eso nos desanima y, en casos extremos, nos hace sentir incomprendidos y solos porque enfrentamos una barrera para relacionarnos.

La diferencia de edad es algo real y puede ser un obstáculo. Nuestros padres han vivido más que nosotros, fueron jóvenes en otra época, tenían otros valores y tal vez otros intereses, una información y una educación diferentes de las nuestras.

Estas diferencias a veces nos separan como todo un océano, pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de ellos, lograremos beneficiar en algo la relación.

Para llevarnos mejor, nos ayudaría **ponernos en el lugar del otro** y tomar en cuenta que es muy importante tener:

- respeto,
- tolerancia,
- comprensión, y
- entender que las cosas no son siempre como nosotros queremos.

Ejercicio 2

1. ¿Qué significan para ti el respeto, la tolerancia y la comprensión?

2. ¿Tú crees que puedes cambiar la forma de ser de tus padres? Marca con una ✓ tu opción.

Sí No

3. Si tu respuesta fue negativa, entonces, ¿cómo podrías mejorar esa relación?



III. ¿Cómo facilitar la comunicación?

Lo primero en la comunicación es atreverse a **hablar** con los demás, perder el miedo a expresar nuestros sentimientos, experiencias, sensaciones; para eso necesitamos ordenar nuestras ideas de manera que sepamos qué vamos a decir y cómo queremos hacerlo.

Compartir lo que nos pasa nos puede abrir muchas posibilidades: decirlo a otra persona nos puede facilitar entender un poco más lo que nos ocurre y hacer frente a los problemas.

Algo que nos puede facilitar la comunicación con los otros es saber escuchar. Escuchar es algo que aprendemos desde pequeños, pero que tenemos que ejercitar mucho.

En ocasiones ocurre que sólo escuchamos lo que queremos escuchar, lo que nos agrada; si sentimos que algo de lo que nos están comunicando nos puede herir o molestar, preferimos ignorarlo.

Por eso, es importante que cuando escuchemos, lo **escuchemos todo** y con atención.

No es fácil escuchar, tampoco es imposible saber escuchar, no sólo con los oídos, sino con nuestros sentimientos, con la razón, con la mente abierta para entender a los demás y para seguir aprendiendo todos los días.



También tenemos derecho a ser escuchados, a relacionarnos y expresarnos con quienes se interesan en nosotros. Aunque no podemos aspirar a que los demás nos escuchen en forma abierta, siempre resulta mejor tratarlos como nos gustaría ser tratados.

El respeto a ideas diferentes nos abre la posibilidad para aceptar los sentimientos de los otros, aprender a decir **no** a cosas que nos afectan, defender nuestros derechos, asumir responsabilidades y obligaciones, y entender a los demás. Imponer nuestras ideas nos cierra la comunicación. Respetar es considerar a la otra persona como un ser humano digno y valioso, tanto como nosotros.



Comunicarse con los demás es una preocupación de todo ser humano. La riqueza estará en relacionarnos con personas de distinta edad y sexo, de las cuales aprendamos, con las cuales seamos capaces de expresar lo que sentimos y queremos decir. Si nosotros procuramos una comunicación honesta y clara, seguramente facilitaremos el camino para tener relaciones en las que nos sintamos aceptados y valorados.

¿Qué podemos hacer para mejorar nuestra comunicación?

- Hablar de manera clara y sencilla.
- Ver a los ojos y demostrar que se quiere la comunicación.
- Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras.
- Escuchar a los demás con todos nuestros sentidos.
- No juzgar ni afectar la comunicación de otros mediante la burla o la ridiculización.
- No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe.

IV. Dificultades en la comunicación



Existen algunas situaciones cotidianas que nos dificultan la comunicación en las relaciones. Puede ser que nosotros las provoquemos, que otras personas las provoquen, o que lo hagamos ambas partes.

Detengámonos un poco y reflexionemos sobre ellas.

1. Cuando una persona no reconoce los logros de otra y dice que “todo lo hace mal”

A veces sucede que algunas personas no reconocen a otras lo que son, les hacen

sentir que no saben hacer las cosas, que nada les sale bien, que todo el tiempo se equivocan. Este tipo de mensajes puede dañar la autoestima y hacer sentir muy mal, además de que no ayuda a que se superen los errores.

2. Cuando una persona manda un doble mensaje y es contradictorio

En ocasiones, al comunicarse se pueden mandar dos tipos de mensajes al mismo tiempo: uno puede ser agradable, el otro desagradable; lo que se le dice a la otra persona casi siempre va acompañado de un “pero”, o de un “sí, pero no”. Esto provoca confusión, y con frecuencia se queda más grabado el mensaje desagradable.

3. Cuando una persona ignora a otra

Alguien puede rechazar el acercamiento y la comunicación con una persona, pero no lo dice directamente, sino que se hace la “desentendida”; sin embargo, deja ver su indiferencia. Esto puede ocasionar un cierto malestar y tal vez el alejamiento de la persona que se siente rechazada.

4. Cuando se culpa a una persona de la situación de otra

En algunas ocasiones, alguien puede hacer sentir a otras personas que son responsables de algo, que tienen la culpa de ciertas cosas que no salieron como ese alguien quería. Algunas personas enojadas y desesperadas a veces dicen cosas muy hirientes. Este tipo de mensajes dañan enormemente la seguridad de las personas.

5. Cuando una persona supone o “adivina” lo que piensa o siente la otra

Alguien cree saberlo todo antes de que se le diga nada; cree que sabe qué pasó, supone lo que está sintiendo el otro y saca sus propias conclusiones; esto puede ocasionar rumores o malos entendidos, porque se están interpretando las cosas de forma equivocada.

6. Cuando se utilizan las palabras “siempre” y “nunca”

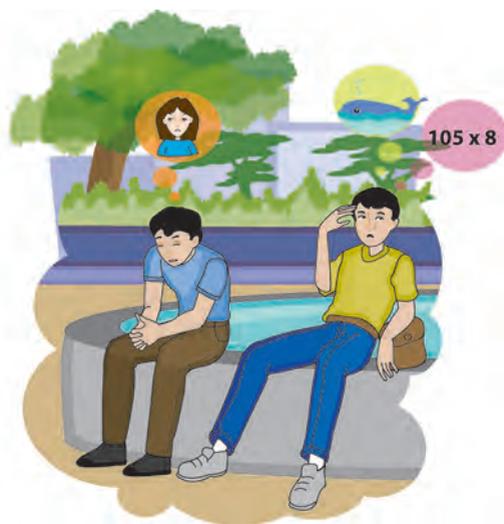
El decir que algo “siempre ocurre” y utilizar las palabras “siempre” o “nunca” de manera negativa y contundente pondrá barreras de comunicación difíciles de saltar; esto puede cerrar puertas y evitar la posibilidad del diálogo.

7. Cuando no se escucha al otro

En algunas ocasiones puede pasar que al estar hablando con otra persona no se le escuche atentamente y sólo se esté pensando en lo que se quiere decir, entonces se pierde lo más importante de la conversación: **el intercambio de ideas.**

8. Cuando una persona siempre se está adelantando al futuro de manera pesimista

En ocasiones, algunas personas se acostumbran a pensar que las cosas van a salir mal antes de que ocurran, lo que provoca que “contagien” a otras con su pesimismo y, además, ni siquiera intenten realizar una acción, una idea o perseguir un objetivo. Los demás prefieren no acercárseles para no sentirse desanimados.



Ejercicio 3

A continuación aparece una serie de ejemplos; intenta proponer cómo dirías tú las cosas para que las relaciones y la comunicación fueran mejores. Para escribir, utiliza las líneas.

“¡Ah!, sí... supe que en la escuela te sacaste 10, si quieres que te felicite, ¡no te lo mereces, porque ésa es tu obligación! Además, ¿te has puesto a pensar que de todas maneras todavía no consigues trabajo? ¡Nada más andas por ahí con tus amigos! Ese tiempo podrías aprovecharlo en actividades más productivas...”

“¡Tú tienes la culpa de todo lo que me está pasando: no tengo dinero... todo me lo he gastado en ti y ahora no tengo ni para comer!...”

“No me va a dar permiso”, “yo sé que se va a enojar conmigo”.

“Seguramente no les va a parecer lo que hago”.

“Si voy a solicitar trabajo a esa fábrica, seguro no me lo van a dar, porque no tengo experiencia”.

“Seguro esa chava no me va a hacer caso, porque está muy bonita”.

“Siempre me haces enojar”.

“Nunca haces lo que digo”.



La comunicación en la familia, en la pareja y con los amigos y amigas...

- **Aprender** a desarrollar la capacidad para comunicarnos y distinguir las dificultades que podemos tener para hacerlo.
- **Proponernos** cambiar nosotros mismos antes de querer cambiar a los demás.
- **Reconocer**, sin sentirnos culpables, que existen relaciones que nos hacen sentir bien y pueden durar mucho e incluso toda la vida, y otras que agotan, desgastan o nos hacen sentir mal; éstas pueden durar menor tiempo.
- **Reconocer** que las relaciones de pareja nos dan la posibilidad de expresar nuestros sentimientos y crecer como seres humanos.
- **Valorar** que las relaciones con los amigos y amigas puedan darnos muchas cosas, como la confianza, el intercambio de ideas y la identificación con otros.
- **Cuidar y alimentar**, con afecto y comprensión, las relaciones, para establecer lazos profundos que nos mantengan unidos con la familia, los amigos y amigas durante largo tiempo.

Comunicación es...

- Ponerse **en el lugar de otro**.
- Procurar el **respeto**, la **tolerancia** y la **comprensión**.
- **Escuchar** con nuestros sentimientos y con la razón.
- Atreverse a **decir no**.
- **Aprender** de los demás.
- **Aceptar** los sentimientos de los otros.
- **Decir** lo que queremos.
- **Relacionarse** con personas de distintas edades, sexo, religión, cultura, etcétera.
- **Expresar** lo que sentimos.
- **Aceptar y valorar** a los demás y a nosotros mismos.
- **Escuchar** todo lo que nos dicen, no sólo lo que queremos escuchar.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

