

UNIDAD III:

ASERTIVIDAD, EMPATÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

3.1 QUÉ SE ENTIENDE POR ASERTIVIDAD:

Según el Diccionario de la Real Academia (2001) el término “asertivo” viene de aserto, es un adjetivo y significa “afirmativo”; la palabra “aserto” viene del latín “assertor-oris, y “es la afirmación de la certeza de algo”; y “aserción” viene del latín “assertio-onis” que significa “acción y efecto de afirmar o dar por cierto algo” y “proposición en que se afirma o da por cierto algo”.



Fuente: <http://ayudactiva.blogspot.com/2009/10/derechos-asertivos.html>

Según el Diccionario de Sinónimos y Antónimos (Espasa 2002) los sinónimos de “aserción” son “aseveración, afirmación, aserto, confirmación”.

El concepto que encierran las palabras “asertivo y aserción” no es reciente, existe desde los inicios de la lengua castellana proveniente del latín. Ese concepto no ha variado, pero a nivel de la ciencia psicológica tiene una concepción más específica que los psicólogos han tratado de precisar, como lo veremos a continuación.

Un grupo de autores toman el concepto de asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad o se contrapone a ella.

Según Paula Pérez I. (2000) el concepto de asertividad fue utilizado por primera vez en 1958 por Wolpe (1977) quien la define como “La expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”.



Fuente: http://www.cepgranada.org/~inicio/nc_venta.php?id=908

La persona asertiva como la definen Fensterhein y Baer (1976) es “Aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento”. Opinan además estos autores que las características básicas de la persona asertiva son: libertad de expresión; comunicación directa, adecuada, abierta y franca; facilidad de comunicación con toda clase de personas; su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones. Para estos autores la ecuación básica es: “aserción = autoestimación”. (p: 34)



Fuente: <http://www.retoricas.com/2009/05/habilidades-de-comunicacion.html>

Hidalgo y Abarca (1999), expresan que, con distintos matices, los conceptos de asertividad, libertad emocional y autoafirmación se refieren a la capacidad social de expresar lo que se piensa, lo que se siente y las creencias, en forma adecuada al medio, en ausencia de ansiedad.

Otros autores plantean la asertividad como defensa de los derechos.



McFall (Ladouceur 1981) define la asertividad como un gran conjunto de conductas específicas y heterogéneas ligadas en gran parte a la situación específica. Estas conductas específicas podrían ser, la expresión adaptada de los propios derechos y sentimientos, la negativa a demandas no razonables, la expresión de cólera, de cariño y de ternura.

Fuente: <http://www.bligoo.com/tag/asertivo>

Según señala Delgado (1984), Alberti y Emmons intentan definir la aserción mediante un proceso de “exclusión” quienes dicen: “Aserción es una conducta que evita extremos. No es pasividad, negarse a sí mismo, inhibirse, ser inadecuado, más tampoco es agresividad, lesionar a otros ni abuso o defensa permanente. Sería un punto de equilibrio de justa autovaloración, con habilidad para la expresión adecuada, independiente y efectiva”.

Textualmente Alberti y Emmons (1978) definen la asertividad como “La conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes,

defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros”.

Fensterheim (1976) cita a Lazarus (1966) quien destaca “la libertad emocional” como “...el reconocimiento y expresión adecuada de todos y cada uno de los estados afectivos”. Saber lo que usted siente no es suficiente; debe expresarlo y expresarlo adecuadamente que se relaciona con la capacidad de lucha por los propios derechos”. (p: 33) Fensterheim (1976) sigue explicando: “La conducta asertiva emerge como aspecto de la “libertad emocional” que se refiere a la defensa de los propios derechos. Esto supone: (1) conocer sus derechos; (2) hacer algo al respecto; (3) hacerlo dentro del marco de la lucha por la libertad emocional”. (p: 33).



Una persona se comporta asertivamente cuando conoce cuáles son sus derechos e intereses personales acerca de algún tema o en una situación determinada y los defiende, poniendo en juego para ello una serie de habilidades conductuales que le permiten ser suficientemente objetivo, racional y respetuoso de las demás personas. (Fábregas J, García E.1988).

Fuente: <http://www.jorgeaherrera.com.ar/wp/?p=51>

Otros autores consideran la asertividad como la habilidad de expresar los sentimientos. Salter considerado como uno de los pioneros de la asertividad y la define como “un estado de libertad emocional...que no tendría nada que ver con la participación social...Los criterios son la honestidad de la respuesta y su contenido” (Ladouceur et al. 1981).

Rimm y Masters (1980) señalan que “La conducta asertiva es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos”. Libet y Lewishon (1973) definen la asertividad como: “Una capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas”.



Fuente: <http://bixituuu.blogspot.com/2008/11/la-comunicacin-asertiva.html>

Según Bartolomé-Carroble-Costa-Del Ser (1979), suelen aplicar el término conducta asertiva para describir la conducta de aquellos individuos capaces de expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos, en situaciones sociales e interpersonales. Textualmente dicen que la asertividad. “Es la habilidad de exponer en un momento determinado (personal o social), de manera apropiada y directa, creencias y sensaciones tanto positivas como negativas”.

Walter Riso (1988) define la conducta asertiva como: “Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad) y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible: oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” (las negritas son nuestras).



Fuente: <http://www.taringa.net/posts/salud-bienestar/4936059/Que-no-se-burlen-de-t%C3%ADAD.html>

Por lo mostrado las diferentes definiciones de asertividad y de la conducta asertiva muestran que el concepto de asertividad es multidimensional.

En el presente manual consideramos la asertividad como aquella habilidad de la persona, que la hace capaz de expresar sus pensamientos, opiniones y sentimientos, de forma adecuada, en el momento oportuno y respetando los derechos de los demás.

A. DIMENSIONES DEL CONCEPTO DE ASERTIVIDAD:

Considerando los enfoques y múltiples definiciones de asertividad podemos distinguir tres dimensiones:

1. **Dimensión conductual** referida específicamente al comportamiento interpersonal: expresa opiniones incluyendo desacuerdos, expresa sentimientos positivos (amor, respeto) como negativos (enojo, rabia), rechaza peticiones, defiende sus derechos, inicia, mantiene y finaliza una conversación.



Fuente: <http://www.taringa.net/posts/salud-bienestar/4936059/Que-no-se-burlen-de-t%C3%ADAD.html>

2. **Dimensión personal** referida a las personas con quienes tiene interacciones: padres, familiares, pareja, esposa, amigos, conocidos, figuras de autoridad, relaciones laborales y profesionales, extraños.

3. **Dimensión situacional** referida a la amplia gama de contextos y situaciones en que se da la interacción como también el grupo sociocultural con sus normas y valores. No es igual la interacción asertiva con la pareja en público que en privado, como también ciertas conductas asertivas con el jefe en ambiente deportivo o de esparcimiento pueden ser inadecuadas en el ambiente de trabajo. (todo este acápite en Hidalgo y Abarca 1999).



Fuente: <http://www.sabiduria.com/liderazgo/category/interpersonal/>

B. TAXONOMÍA DE LAS SITUACIONES DE ASERTIVIDAD:



En base a la experiencia clínica, Lazarus sugiere cuatro categorías de asertividad: negativa a peticiones no razonables, pedir favores, expresar las emociones positivas o negativas, e iniciar, proseguir y terminar una conversación (Ladouceur et al. 1981).

Fuente: http://psikorey.blogspot.com/2010_05_05_archive.html

Kirschner (según Ladouceur, 1981), distingue seis categorías de asertividad: disgusto, expresión de efecto positivo, aproximación positiva, insatisfacción, desacuerdo, rechazo.

Las definiciones descritas línea arriba las hemos agrupado en tres categorías lo que correspondería a tres categorías de asertividad: las que se oponen a la ansiedad, las que defienden los derechos personales y las que son expresión de sentimientos.



Fuente: <http://www.webislam.com/?idt=10751>

Delgado (1984), clasifica tres tipos de personas en relación a la asertividad: persona pasiva, persona asertiva, persona agresiva. Persona pasiva es aquella que le violan sus derechos, se aprovechan de ella, no logra sus objetivos, es inhibida, retraída, frustrada, infeliz, ansiosa, permite que los demás decidan por ella. La persona agresiva viola derechos de los demás y se aprovecha de otros, logra sus objetivos a costa de los demás, es beligerante, humilla y desprecia a los demás, es explosiva, de reacción impredecible e iracunda. La persona asertiva es quien protege sus propios derechos y respeta los de los demás, logra sus objetivos sin dañar a los demás, se siente bien consigo mismo y tiene confianza, es sociable, emocionalmente expresiva y decide por sí mismo.

Sintetizando diremos que la persona asertiva en la práctica:

- ✓ Expresa pensamientos, opiniones, sentimientos y deseos tanto positivos como negativos.
- ✓ Expresa desacuerdos, hace y recibe críticas, defiende derechos, da y recibe elogios.
- ✓ Defiende sus derechos y respeta los derechos de los demás.
- ✓ Busca el momento oportuno para expresarse.
- ✓ Se diferencia de expresiones y conductas agresivas.
- ✓ Se diferencia de la pasividad de quienes no se expresan.



Fuente: <http://quejevissomos.blogspot.com/2010/04/ventajas-y-desventajas-de-la.html>

Y la persona no asertiva en la práctica:

- ✓ Insulta, desprecia y se expresa con agresividad.
- ✓ Viola los derechos de los demás.
- ✓ Logra sus objetivos a costa de los demás.
- ✓ No sabe defenderse de insultos, ofensas y expresiones agresivas.
- ✓ No respeta sus propios derechos.
- ✓ Es inhibida, sumisa, retraída, permite que otros decidan por ella.



Fuente: http://quintopretoriano.blogspot.com/2008_10_01_archive.html

Lo descrito permite discriminar tres tipos de comportamientos en relación con la asertividad: quienes tienen conductas asertivas, quienes tienen conductas agresivas y quienes tienen conductas pasivas. Es decir quienes usan el estilo asertivo, el estilo agresivo y el estilo pasivo en sus interacciones sociales. La asertividad no implica ni agresividad ni pasividad.

Practicar comportamientos asertivos hace posible un buen entendimiento, una buena relación, una interacción óptima con los demás superando conflictos y logrando excelentes relaciones interpersonales.

3.2 DIFERENCIA ENTRE CONDUCTA ASERTIVA, AGRESIVA Y PASIVA:



- A. Conducta asertiva o socialmente hábil.-**
 Cuando la persona es capaz de expresar los propios deseos, opiniones, creencias, pareceres, sentimientos y pensamientos, sin ofender, insultar, amenazar o violar los derechos de los demás. Implica un respeto a sí mismo y el uso de sus derechos al expresar sus necesidades y al mismo tiempo respeto al derecho y a las necesidades de los demás.

Fuente: <http://prevencionpositiva.blogspot.com/>

La conducta asertiva no está libre de conflicto, no por la persona asertiva sino por la otra parte que no ha aprendido a respetar los derechos de los demás, aún así la situación es pasajera porque se minimiza el conflicto al no encontrar situación beligerante en la persona asertiva.

B. Conducta agresiva.- Cuando la persona usa palabras ofensivas, insultantes, humillantes, amenazantes y agresivas para defender su derecho o para conseguir beneficios de otros. Se incluye aquí comentarios sarcásticos, murmuraciones maliciosas, gestos ofensivos. El objetivo habitual de la conducta agresiva es generalmente la dominación del agresor sobre las otras personas, de lograr sometimiento, que sean cada vez más débiles, menos capaces de expresar y defender sus necesidades y derechos.



Fuente: <http://padre-familia.com>

Las personas víctimas de las agresiones, tarde o temprano se sienten resentidas, de mal humor, afectadas negativamente en su autoestima y en sus derechos. Las consecuencias de este tipo de conductas siempre son negativas.



Fuente: <http://gunsrosespucca.blogspot.com>

C. Conducta pasiva.- Cuando la persona no es capaz de expresar abiertamente sus pensamientos, opiniones, creencias y sentimientos, o las expresa de manera derrotista, como disculpándose, con falta de confianza. No defiende sus derechos ante el atropello que recibe. Trata de apaciguar a los demás y de evitar conflictos no diciendo nada, esperando que la situación se calme. A menudo esta persona no es tomada en cuenta y generalmente es manipulada.

Una persona de conducta pasiva se siente molesta consigo misma, con frecuentes frustraciones, insegura, con sentimientos de minusvalía; pero a la vez puede sentir cólera, irritabilidad y acumulación de frustraciones que pueden estallar contra el agresor.

3.3 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA ASERTIVA:

- ✓ La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente y quiere, sin lastimar a los demás.



Fuente: <http://www.mertxepasamontes.com>



- ✓ Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona conocida o extraña y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada.

Fuente: <http://apuntesantena.fm.blogspot.com>

- ✓ En todas sus acciones y manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, desarrolla su autoestima y se quiere tal como es.
- ✓ Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.
- ✓ Acepta o rechaza a las personas con respeto pero con firmeza y establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- ✓ Toma decisiones por voluntad propia.
- ✓ Acepta errores y aciertos.
- ✓ Reconoce la realidad y actúa y habla en base a hechos.
- ✓ Evita los extremos: por un lado la expresión agresiva que daña al otro y por otro la represión que daña a uno mismo.
- ✓ Defiende sus derechos teniendo en consideración los derechos de los demás.
- ✓ No siente vergüenza de utilizar sus habilidades.

A. LA PERSONALIDAD ASERTIVA:

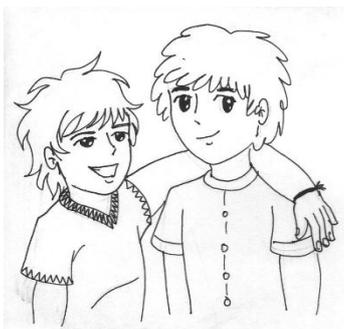
Según Fensterheim (1976) la persona realmente asertiva posee cuatro características:

1. "Se siente libre para *manifestarse*. Mediante palabras y actos hace esta declaración: "Éste soy yo. Esto es lo que yo siento, pienso y quiero".
2. "Puede *comunicarse* con personas de todos los niveles – amigos, extraños y familiares- y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada".



Fuente: <http://carmesi.wordpress.com>

3. "Tiene una orientación activa en la vida. ...En contraste con la persona pasiva, que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas".



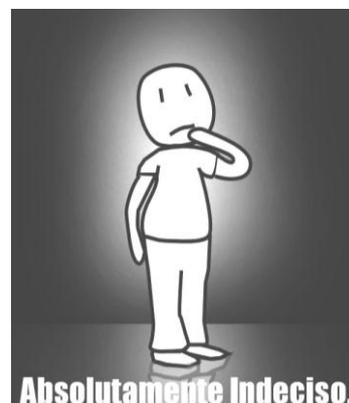
4. "Actúa de un modo que juzga respetablemente. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que, ya gane, pierda o empate, conserva su respeto propio". (p: 27)

Fuente: <http://fpv.gfc.edu.co>

B. TIPOLOGÍA DE LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE ASERTIVIDAD:

Las personas con problemas de asertividad pueden clasificarse en cinco tipos básicos:

- a) El Indeciso.- lo desplazan, no sabe defenderse, es pasivo ante cualquier situación.
- b) El que tiene escollos en la comunicación.- no logra establecer un diálogo, tiene locuacidad superficial de sentimientos, comunicación no sincera y comunicación inapropiada al centrarse en si mismo sin consideración al prójimo.



Fuente: <http://www.soyindeciso.com.ar>

- c) El que sufre “grieta asertiva”.- tiene espacios o ambientes donde es asertivo y otros donde no lo es. Por ejemplo: en el trabajo puede ser asertivo, pero en casa autoritario.
- d) El que tiene insuficiencia conductual.- no sostiene una conversación con personas del otro sexo, con personas de autoridad. Difícil de manejar una confrontación.
- e) El que tiene bloqueos específicos.- sabe lo que tiene que decir pero por miedo a la crítica, al rechazo, a la burla no es asertivo.

C. COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:

A. Componentes verbales:



Las expresiones verbales en defensa de los propios derechos, la capacidad de negarse a peticiones no razonables, pedir un favor, hacer un cumplido, terminar una conversación, son las principales expresiones verbales de asertividad. (Ladouceur et al, 1981).

Fuente: <http://www.adrformacion.com>

B. Componentes no verbales:

La comunicación no verbal es inevitable; aunque alguien decida no hablar, emite mensajes que son captados por la otra persona. Los componentes no verbales tienen importancia preponderante, entre ellos figuran: la mirada, la expresión facial, los gestos, el movimiento de la cabeza, hombros y brazos, la postura corporal y en general todo lo que no es la palabra. En un estudio citado por Castanyer (1996), sobre la evaluación de una conducta asertiva, se observó que la postura, la expresión facial y la entonación fueron las conductas no verbales altamente relacionadas con el mensaje verbal.



Fuente: <http://www.intramed.net>

Mención aparte merecen los componentes “paralingüísticos” que incluyen:

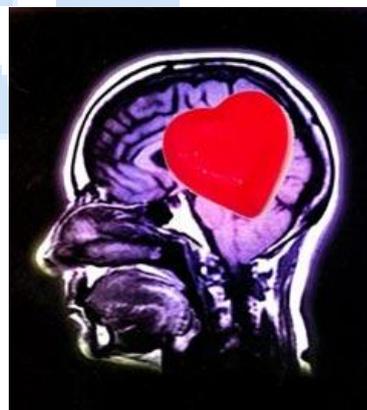
- a) volumen de la voz, que en una conversación asertiva debe adecuarse a las circunstancias y al mensaje que se transmite;
- b) tono de voz, modulado, seguro y nada intimidatorio al interlocutor;
- c) fluidez en el habla, sin vacilaciones, repeticiones, muletillas que puedan causar impresión de inseguridad, nerviosismo, ansiedad;
- d) claridad en la vocalización para que el interlocutor capte bien las palabras y por ende comprenda el mensaje;
- e) velocidad de las palabras que no debe ser ni muy lenta ni muy rápida para no distorsionar la comunicación.

Las personas con dificultades en asertividad, tienen también dificultades para dominar los componentes no verbales.

3.4 CÓMO USAR LA EMPATÍA Y LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL:

A. INTELIGENCIA EMOCIONAL:

Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional (IE) es más importante que el coeficiente intelectual y las habilidades técnicas, para desenvolverse con éxito y eficiencia en cualquier clase de trabajo. Dividió la IE en cuatro grandes capacidades:



Fuente: <http://camino-alriqueza.blogspot.com>

- **Conciencia y conocimiento sobre sí mismo**, o sea, con cuánta y con qué profundidad conocemos nuestras fortalezas y debilidades: capacidad para sintonizar nuestros pensamientos y sentimientos, confianza en nosotros mismos.
- **Capacidad para manejar las emociones personales**, es decir, el control de las emociones, de los impulsos en forma responsable y flexible de manera que beneficie los resultados de la actividad propia: perseverancia ante contratiempos, motivación positiva hacia el logro de mejores resultados.



Fuente: <http://www.definicionabc.com>

- **Conciencia social**, lo que equivale a estar en sintonía con los sentimientos, necesidades y temas que interesan a los otros: habilidad para lograr empatía con otros (p. e. colegas, jefes, subordinados, clientes, etc.).

- **Habilidad social**, aquella que nos permite interactuar con otros: comunicarse, influir, colaborar y otras, ya sea en forma individual o en equipo, así como para manejar los conflictos.

Estas capacidades son:

- a) **Área 1. Autoconciencia** (implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones):

- Conciencia emocional: identificar las propias emociones y sus posibles efectos.



Fuente: <http://www.actualicese.com/oro/2008/12/07/descubrasedecomo-lider-2/>

- Correcta autovaloración: conocer las fortalezas y limitaciones propias.
- Autoconfianza: un fuerte sentido del valor y capacidad propia.

- b) **Área 2. Autorregulación** (manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos):

- Autocontrol: mantener vigiladas las emociones y los impulsos.
- Confiabilidad: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.

Fuente: <http://sweb.sipa.gov.tw/sp/11.htm>



- Conciencia (compromiso consigo mismo): asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.

- Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.
- Innovación: sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

c) **Área 3. Motivación** (intensidad y dirección de las emociones que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas):



Fuente: <http://educacioncritica.wordpress.com>

- Impulso hacia el logro: esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar laboral de excelencia.
- Compromiso: alinearse con las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.

- Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

d) **Área 4. Empatía** (conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros):

- Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus habilidades.



Fuente: <http://miespaciocivicoyetico.blogspot.com>

- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.

- Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

e) **Área 5. Habilidades sociales** (inducir respuestas deseadas en los otros):

- Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.
- Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.



Fuente: <http://www.micoach.es/coach/pagina-6.html>

- Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
- Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.



Fuente: <http://www.cuidadoinfantil.net>

- Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Trabajar en equipo: capaz de **crear sinergia para la** consecución de metas colectivas.

B. INTELIGENCIA INTERPERSONAL Y EMPATÍA:

a) INTELIGENCIA INTERPERSONAL:

El psicólogo Howard Gardner (Universidad de Harvard), investigador de la inteligencia ha desarrollado una teoría de las “inteligencias múltiples”, señalando ocho principales tipos de inteligencia, entre las cuales incluye la denominada “inteligencia interpersonal” que es la capacidad de comprender a los demás: qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos; ser sensible a los estados de ánimo los motivos y las intenciones de las otras personas.

Comprender a los demás, ayudar a los demás, persuadir, negociar, resolver disputas, ser cooperativo, tener el arte de relacionarse con los demás, “manejar” las emociones de los demás, lograr buena comunicación, establecer conexiones eficaces, ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos, son habilidades de la inteligencia interpersonal.

Uno de los componentes del éxito de las personas se debe a la capacidad desarrollada en niveles óptimos de inteligencia interpersonal.

b) EMPATÍA:

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde la perspectiva del otro, cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas, captar y comprender los sentimientos del otro, “empatar” con los sentimientos del otro, tratar de sentir como siente el otro, ponerse en lugar del otro, ponerse los zapatos del otro y caminar, todo esto es “empatía”.

La empatía es captar las sutiles señales que indican lo que otros necesitan y quieren, reconocer los sentimientos en los demás, lograr sintonía con las emociones del otro.



Fuente: <http://www.liceoboston.edu.co/dtbtn09.htm>

Quien tiene empatía logra una comunicación “empática”, escuchando para comprender, observando para captar el lenguaje total, dispuesto al diálogo sincero, amplio y con sentimientos que se comparten, para llegar a acuerdos que posibiliten nuevas y mejores situaciones de convivencia y de progreso.

La empatía va más allá de la simple simpatía. no es atracción agradable sino comprensión y entendimiento para convivencia armoniosa y positiva.

La capacidad de interpretar las emociones de los demás, la habilidad de saber lo que siente el otro, entran en juego en una amplia gama de situaciones de la vida como en ventas, administración, idilio, paternidad, política etc.

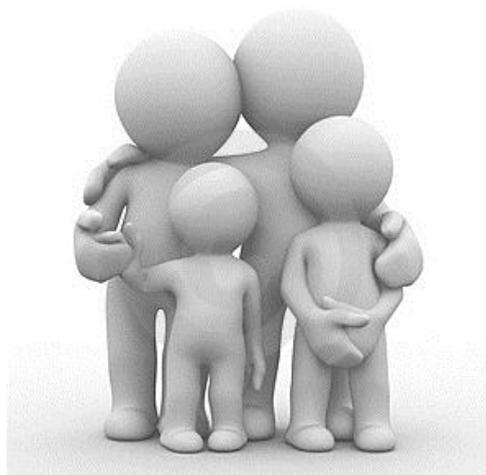
La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos.

Las raíces de la empatía pueden rastrearse hasta la infancia. Los bebés reaccionan ante la perturbación de quienes lo rodean. Si un niño llora y otro lo ve, trata de consolarlo. En un estudio realizado, descubrieron que la empatía de los niños se modela al ver cómo reaccionan los demás cuando alguien está afligido; al imitar lo que ven, los niños desarrollan un repertorio de respuestas empáticas, sobre todo ayudando a otras personas que están afligidas

3.5 TÉCNICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

A. RELACIONES INTERPERSONALES¹

Las personas somos seres en relación y establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros familiares, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir percibir, pensar y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses, afectos y proyecciones.



Fuente: <http://es.dreamstime.com/family-photo-image1812137>

¹ Adaptado por Grover Johnson de: http://california.conevyt.org.mx/minicurso/mini3/index_cnt_com6_2.htm

Nos relacionamos a diario, comunicamos de mil maneras y en variedad de circunstancias y situaciones; pero poco o rara vez nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto.



A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Fuente: <http://rafaellopezmedina.blogspot.com>

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, somos diferentes y como dice el refrán, "cada cabeza es un mundo", con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.



Fuente: <http://cienciamatic.blogspot.com/>

Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, decimos que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos.

Es un derecho elegir con quién nos relacionamos, cómo cuándo y por qué.

Además tenemos el derecho de tener mejores relaciones, de buscar mejores formas de relacionarnos para construir algo positivo que valore nuestra dignidad de personas. El tratar bien a los demás como nos gustaría que nos traten es una buena regla de convivencia humana.



Fuente: <http://eibarres.lacoctelera.net>

B. ¿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.



Dar y recibir requiere seguridad y claridad de 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.

Fuente: <http://www.reflexioncristiana.com>

Si nos miramos con honestidad, podremos reconocer lo que nos disgusta de nosotros; como sentir rencor, enojo, envidia e, incluso, ser agresivos e irrespetuosos al relacionarnos con otras personas.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, nos puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar la relación con otras personas, es decir, la aceptación de los demás con sus cualidades y defectos, y a que surja la confianza en nosotros mismos y en los demás.

En ocasiones llegamos a pensar que si nos relacionamos con gritos y golpes, lograremos que nos vean con estimación y autoridad. ¡Gran equivocación! Si nos queremos y respetamos a nosotros mismos, no podemos permitir relaciones basadas en la violencia.



Fuente: <http://personal2.redestb.es>

Hay personas que tratan a los demás como objetos o cosas que les sirven para algo; otros se relacionan como si los demás fueran extraños o distintos, y no como semejantes a uno, a veces inferiores (menos que uno) a veces más que uno o superior a uno, hay quienes tratan a los demás como enemigos, que están en oposición a quienes hay que atacar y defenderse; pero hay, y muchos, que tratan a los demás como lo que son: personas como uno, seres humanos que merecen el respeto como uno. A este tipo de relaciones interpersonales hay que orientar nuestra vida.

C. LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES:

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

La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.



Fuente: <http://asumiendomiscambios.blogspot.com/>

Para mejorar nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos, hay que conocernos bien: el valor que nos damos a nosotros mismos, qué tanto nos queremos, el respeto con el que tratamos a nuestra persona, así como

preocuparnos por conocer y entender lo que piensan y quieren las otras personas.

Para relacionarnos... ¡necesitamos comunicarnos!

D. ¿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 o escrita, y es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas, incluye el diálogo, la discusión, el intercambio de pensamientos, emociones, etc.



Fuente: <http://tecnicadelocucionypni.blogspot.com/>



La comunicación no verbal es lo que “decimos” a través de la mirada, la expresión facial, los movimientos del cuerpo, los gestos con la mano, los gestos con la cara, la postura corporal; el tono y el volumen de la voz, la velocidad con que se habla, con nuestra actitud, con el contacto físico. Son mensajes que expresamos y transmitimos con el cuerpo en general, en una variedad de modalidades y que todos podemos captar e interpretar.

Fuente: <http://reflejosfemeninos.blogspot.com/2009/07/los-gestos-psicologia.html>

A veces la percibimos de manera más directa, porque se nos queda en la mente y llega por varios de nuestros sentidos. Un gesto puede decir más que mil palabras, porque se manifiesta espontáneamente.

La importancia de la comunicación no verbal es significativa porque en estudios realizados señalan que en la comunicación con los demás, más impacta los signos no verbales y los gestos que las mismas palabras. Por ello es conveniente

que tomemos conciencia de su gran influencia porque puede proyectar confianza o desconfianza y a veces puede contradecir o incluso anular el mensaje hablado.

E. DIFICULTADES PARA COMUNICARNOS Y RELACIONARNOS:

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos.



Fuente: <http://www.conmishijos.com>

Estas diferencias, aparentemente nos separan "todo un océano", pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones.

A continuación, presentamos algunas situaciones cotidianas que nos pueden dificultar la comunicación en las relaciones. Reflexionemos sobre ellas.

a) Cuando no escuchamos al otro u otra con atención:

Puede pasar que al estar hablando con otra persona, no la escuchemos atentamente, por pensar en lo que queremos decir; entonces se pierde lo más importante de la comunicación: el intercambio de ideas.



Fuente: <http://www.elqudsi.com>

b) Cuando mandamos un doble mensaje y, por tanto, éste resulta contradictorio:

En ciertas ocasiones, al comunicarnos, podemos decir algo agradable y otra cosa desagradable, o un reconocimiento y al mismo tiempo un comentario que descalifique a la persona con la que hablamos. Esto provoca confusión pues con frecuencia, sólo se queda grabado el mensaje desagradable.



Fuente: <http://blog-de-traduccion.es/spanishtranslation.us>

c) Cuando hacemos suposiciones sobre lo que piensa o siente otra persona:

A veces creemos saberlo todo, entonces tendemos a suponer lo que siente y piensa el otro, y sacamos nuestras propias conclusiones. En estos casos, se pueden ocasionar malos entendidos, porque en realidad no le damos a la otra persona la oportunidad de comunicar lo que realmente quiere.

El comunicarnos con otra persona no significa que en todos los casos estemos de acuerdo, ya que cada quien tiene sus propias ideas, valores y experiencias; también es importante reconocer y respetar las diferencias.

Tener bien claro que lo importante en la comunicación es captar lo que la otra persona dice y quiere decir, independientemente de que estemos o no estemos de acuerdo con lo que dice. Evitar así la interpretación que generalmente no es lo que la otra persona nos expresa.



Fuente: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/comunicacion>

Una barrera muy significativamente complicada de la comunicación es “la percepción” del receptor que distorsiona el mensaje recibido y crea dificultades de interrelación.

F. A MEJOR COMUNICACIÓN, MEJORES RELACIONES:

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 y lo que sentimos 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.



Fuente: <http://www.aula2pl.com>

Saber escuchar es algo que aprendemos desde pequeños, pero que debemos ejercitar. En ocasiones ocurre que sólo escuchamos lo que nos agrada o nos conviene; 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, con atención y hasta el final.

Comunicarnos con respeto con las demás personas. Siempre resulta mejor tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

También es importante que al comunicarnos no olvidemos:

- ✓ Hablar de manera clara y sencilla.
- ✓ Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella.



Fuente: <http://bajandosesubealcielo.blogspot.com>

- ✓ Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras.
- ✓ Escuchar 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.

- ✓ Evitar interrumpir.
- ✓ Hacer las preguntas convenientes y necesarias para entender al otro.
- ✓ Saber responder adecuadamente a la pregunta o inquietud planteada.
- ✓ ¡Vivamos la fascinante aventura de comunicarnos!.



Fuente: <http://anpiep.com/?tag=importancia-de-la-comunicacion>