

EDUCACIÓN PARA LA VIDA



SEP

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

COMUNICACIÓN

relaciones

interpersonales

2001

3

Coordinación

Sara Elena Mendoza Ortega
Yvette Núñez Bravo

Autora

Gloria Araceli Borja Pérez

Revisión

José Luis Chagolla

Diseño

Unidad de Producción de Medios
INEA

Comunicación y relaciones interpersonales. D.R. © 2001.

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, INEA.
Francisco Márquez 160, Col. Condesa, México, D.F., C.P.06140.

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 970-18-1100-3

**FOLLETO COMUNICACIÓN
Y RELACIONES INTERPERSONALES**

Se terminó de imprimir y encuadernar en el mes de julio de
2001 en Impresora y Encuadernadora
Progreso, S.A. de C.V. (IEPSA)
Calz. de San Lorenzo 244. 09030 México, D.F.

se tiraron 5 000 ejemplares

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 damos 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, no siempre lo logramos aunque queramos a las otras personas o aunque ellas nos quieran.

Las relaciones no sólo se dan de manera natural, sino que se tienen que mejorar día con día, son como las plantas que **necesitan regarse para que vivan.**

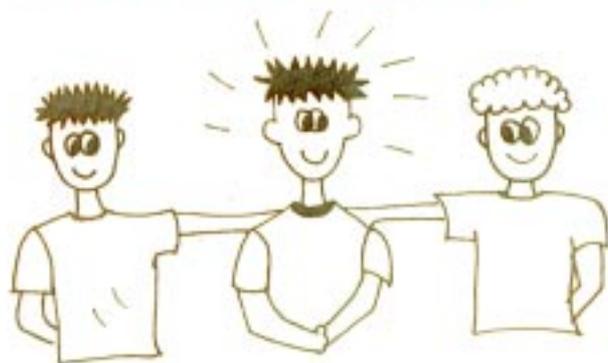
Las relaciones interpersonales son una búsqueda para todas y todos, las dificultades son normales. La relación de reciprocidad es algo que cada uno, de manera compartida, tenemos que construir; entre hombres y mujeres, personas de diferente edad, cultura, religión, raza. Es la meta de una larga y también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

En la reciprocidad se alternan el dar y recibir *confianza, afecto, amor, ternura, comprensión*, intercambio mutuo de valores, *de competencias*, de ayuda e incluso de cosas materiales.

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.

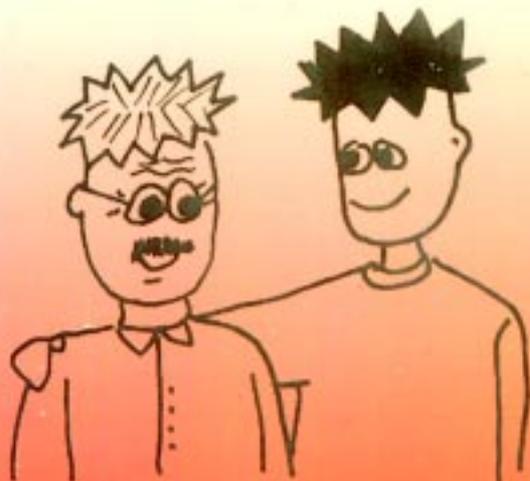


A veces pensamos que hemos aceptado todo de nosotros mismos, pero cuando nos miramos con honestidad y sin miedo, reconocemos, por ejemplo, que alguna parte de nuestro cuerpo no nos gusta; y en ocasiones hasta agresivos; que sentimos envidia y que nos molesta que a los demás les vaya bien.



La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, permite la superación de actitudes negativas tales como el egoísmo, la falta de respeto, etc. 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, dan, siempre y, por lo general, sin pedir nada. Nunca saben decir que no. Hay otras que reciben, reciben siempre y nunca tienen suficiente. Otras más no saben dar ni recibir 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, confiarse y recibir confianza; estimular a las otras 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 estimación 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 lo 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 este papel lo cubre nuestra familia, en otras una amiga o amigo especial; a veces sentimos que nadie nos acepta. ¿Cómo hacerle para valorar lo que somos y tenemos? y ¿Cómo hacerle 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.



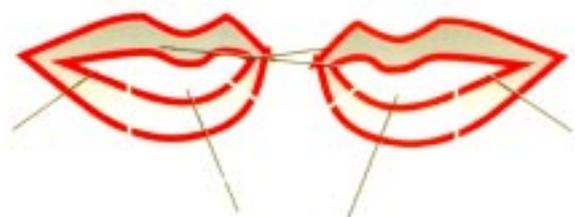
COMUNICACIÓN

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**; con **el tono de voz**, con nuestra **actitud**, con **el contacto físico**. A veces la recibimos más directamente, 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 nacióéramos, 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 hacia ella. Desde los primeros años de vida, con los balbuceos y las primeras palabras, nos hemos comunicado, el llanto o la sonrisa trataban de decir y 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 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 abiertas y alegremente porque sus padres o familiares les mostraron que los quieren, entonces, ellas 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 escuela- desarrollamos una forma "especial" de comunicarnos, es decir, tenemos maneras muy 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 hacia otros, intercambiar nuestras ideas, identificarnos, etc. 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 de nuestra familia, por ejemplo: les confiamos nuestros secretos, nos ponemos "apodos" o sobrenombres, tenemos ciertas claves para hacer determinadas cosas y sabemos cómo se siente un amigo sólo con ver la expresión de su cara.



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 sola presencia puede hacer que cambie tu tono de voz, quizá sea cortante; puede motivar que ni siquiera la mires a los ojos y harás todo lo posible porque la conversación acabe pronto; quizás, sin darte cuenta, tus gestos demuestran que te disgusta y la persona 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.



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 amigo o amiga?

¿Encuentras alguna diferencia entre tus hermanos y amigos?

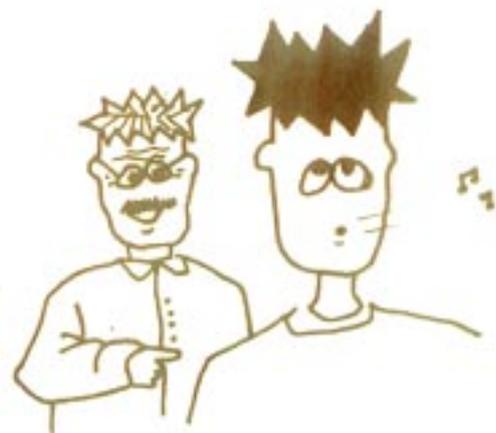


Si tienes pareja ¿cómo es tu comunicación con ella?

¿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 educación diferentes a la nuestra.

Estas diferencias a veces nos separan 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

**RESPECTO,
TOLERANCIA,
COMPRENSIÓN
Y ENTENDER QUE LAS COSAS
NO SON SIEMPRE COMO
NOSOTROS QUEREMOS.**



1. ¿Qué significan para tí...

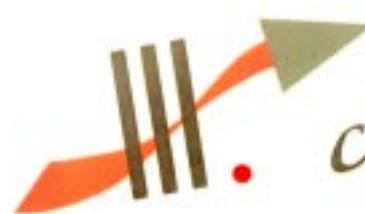
EL RESPETO
LA TOLERANCIA
LA COMPENSIÓN ?

2. ¿Tú crees que puedes cambiar la forma de ser de tus padres?

SI NO

3. Si la respuesta es no, entonces ¿cómo puedes mejorar esa relación?





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.



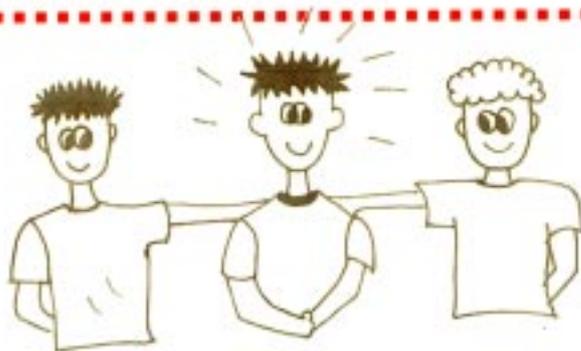
No es fácil escuchar, tampoco es imposible saber escuchar, no sólo con los oídos, sino con nuestros sentimientos, con la razón, con la mente abierta para entender a los demás y para seguir aprendiendo todos los días.



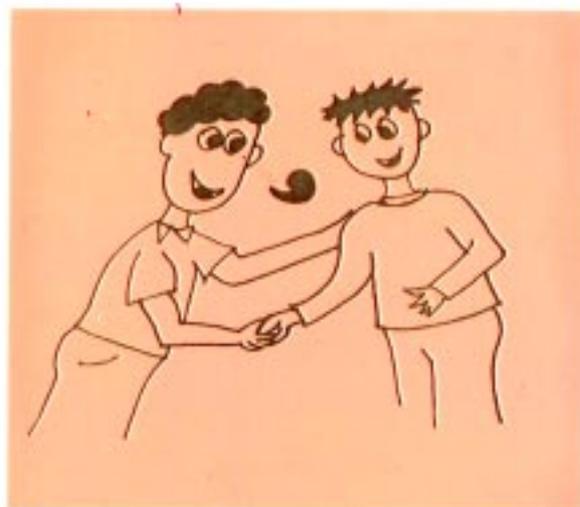
También tenemos derecho a ser escuchados, a relacionarnos y expresarnos con quienes se interesan en nosotros. Aunque no podemos aspirar a que los demás nos escuchen en forma abierta, siempre resulta mejor tratarlos como nos gustaría ser tratados.

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

IV. en la comunicación

dificultades

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 pueden dañar la autoestima y hacer sentir muy mal, además de que no ayudan a que se superen los errores.



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

En ciertas ocasiones al comunicarse se pueden mandar dos tipos de mensajes al mismo tiempo: uno puede ser agradable y 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 grabado más 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, se hace 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, ya sabe que 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:

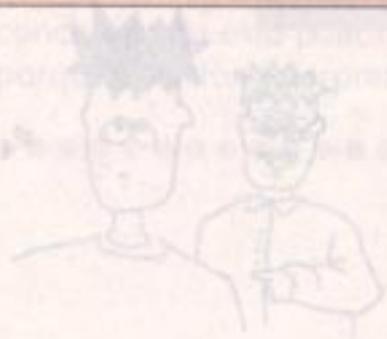
el intercambio de ideas.



8

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

En ocasiones algunas personas siempre están pensando 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 un acto, una idea o perseguir un objetivo. Los demás prefieren no acercársele para no sentirse desanimados.



Ejercicio

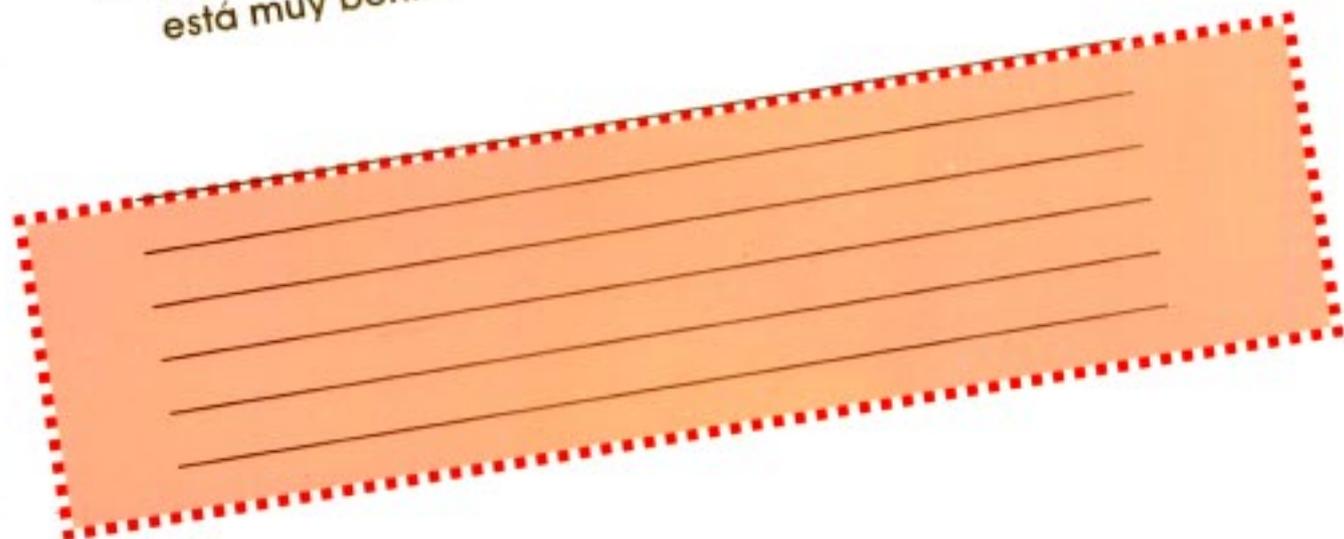
A continuación aparecen una serie de **ejemplos**, intenta proponer como dirías **tú** las cosas para que **las relaciones** y la comunicación fueran **mejores**. Utiliza los **cuadros** que estén sombreados.

“Ah! sí,...supe que en la escuela te sacaste 10, si quieres que te felicite, ¡no te lo mereces porque esa es tu obligación! Además, ¿te has puesto a pensar que de todas maneras todavía no consigues trabajo? ¡nada más andas por ahí con tus amigotes! 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 van 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 es mi primer trabajo"
- "Seguro esa chava no me va a hacer caso porque está muy bonita"



"SIEMPRE ME HACES ENOJAR"
"NUNCA HACES LO QUE DIGO"

Estela: "Lauro, hace falta que arregles la tubería del lavabo del baño, tiene una fuga y estamos gastando mucha agua, ya no sé qué hacer, ¿cuándo tendrás tiempo para arreglarla? o ¿definitivamente contrato a un plomero?"

Lauro: "¿Me pasas un jabón?, voy a lavarme las manos"

Estela: "¡¿No me oyes?! ¡No sirve el lavabo!"

Lauro: "¡Qué genio! No te enojas, no te vuelvo a pedir nada".

tus notas



tus notas



tus notas



tus notas



tus notas



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 puedan 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 pueden 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 mantengán unidos con la familia, los amigos y amigas durante largo tiempo.

COMUNICACIÓN ES...

- Ponerse **EN EL LUGAR DEL 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, etc.
- **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