

# **LA PSICOLOGÍA Y YO**

## **Relaciones Interpersonales**

### **ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

**Lic. Carmen Tocha**

**Número de Palabras: 2 187**

## **Tabla de Contenidos**

### **Relaciones Interpersonales**

#### **Habilidades Interpersonales**

##### **Características**

##### **¿Por qué son importantes?**

#### **Formas de relacionarnos con los demás**

#### **Asertividad**

##### **Importancia**

##### **Cuestionario Estilos de Comunicación**

## Relaciones Interpersonales

¿Has oído hablar de las relaciones interpersonales? ¿En qué piensas al escuchar la palabra interpersonales?

Las relaciones interpersonales no son nada más que la relación entre dos o más personas. En esta clase de relaciones están involucrados:

- La habilidad para expresarse (con palabras y con lenguaje corporal) con el objetivo de dar a conocer un mensaje.
- Saber escuchar.
- Capacidad para solucionar conflictos.

Las relaciones interpersonales son aquellas que realizamos día a día, al comunicarnos con nuestros semejantes. Desde que nos levantamos y saludamos a nuestros padres y hermanos estamos teniendo relaciones interpersonales.

## Habilidades Interpersonales

Las habilidades interpersonales son un conjunto de conductas emitidas por una persona en una situación social. Son formas adecuadas de expresar y recibir opiniones, sentimientos y deseos, formas de conversar y de defender sus derechos y opiniones personales. El tener estas habilidades aumenta la probabilidad de respuestas positivas y disminuye la posibilidad de problemas en las relaciones con los demás.



## Características

- No se heredan, sino que se aprenden. Eso quiere decir que la podemos modificar y que podemos aprender nuevas formas de relacionarnos.
- Son variables, es decir que dependen de la situación en la que nos encontremos. Por eso es tan importante saber cuál es la forma correcta de comportarnos en diferentes situaciones sociales. No es lo mismo conversar con el director de mi escuela que con mi mejor amigo.
- Incluyen diferentes formas de expresión. Desde la comunicación verbal que es cuando nos comunicamos con palabras (incluyendo cosas como el volumen que usamos y la velocidad con la que hablamos) hasta la comunicación no verbal que es el lenguaje corporal.

### ¿Por qué es importante aprenderlas?

Las personas que tienen las habilidades interpersonales bien desarrolladas tienen más posibilidades de hacer y conservar amigos y de ser exitosas a nivel escolar y profesional porque:

- comprenden y conocen mejor a los demás.
- se comunican mejor con personas conocidas y desconocidas.
- saben escuchar.
- hacen fácilmente amigos y disfrutan de su compañía.
- consiguen más fácilmente de sus padres lo que desean (por ejemplo permisos).
- tienen menos dificultades con padres, hermanos, amigos, compañeros y profesores.
- saben defender sus opiniones personales y sus derechos ante conocidos y desconocidos.



Las personas que no tienen las habilidades interpersonales bien desarrolladas pueden tener los siguientes problemas:

- no saben comunicar adecuadamente sus opiniones, necesidades, sentimientos y pensamientos a los demás.
- se sienten incomprendidos.
- tienen dificultad para hacer nuevos amigos o mantener los que ya tienen.
- les cuesta hablar con personas que les parecen interesantes, pero que no conocen bien.
- otras personas pasan sobre sus derechos y no toman en cuenta sus necesidades.

- no los invitan con la frecuencia que quisieran a actividades sociales.
- tienen relaciones conflictivas con sus padres, hermanos, amigos, compañeros y profesores.

### **Formas de relacionarnos con los demás.**

Cuando nos relacionamos con otras personas y expresamos nuestras opiniones, deseos sentimientos o pensamientos, podemos hacerlo de tres formas o estilos.

#### **Estilo pasivo-sumiso**

Las personas que tienen este estilo de comunicación

- No son capaces de expresar sus sentimientos, opiniones, necesidades o deseos.
- Dejan que los demás los manden y les digan lo que tienen que hacer, aunque no quieran hacerlo o les parezca que lo que les piden no es apropiado.
- Hablan de forma indirecta y poco clara.
- Cuando dan su opinión no miran a los ojos, se ponen rojos, tienen una postura encogida, algunos sonríen todo el tiempo o hacen muchos gestos con la cara.
- Se sienten incomprendidos y manipulados, ansiosos y con sentimientos de culpa.

### Estilo Agresivo

- Expresan sus deseos ofendiendo a los demás y sin respetar los derechos del otro.
- Tratan de conseguir lo que ellos quieren manipulando a los demás y sin pensar en los sentimientos y/o deseos de los otros.
- Insultan, amenazan, critican, humillan e intimidan a los demás.
- Pierden el control con facilidad, hablan en tono de voz alto, miran fijamente a los ojos, fruncen las cejas, señalan con el dedo y adoptan una postura prepotente.
- Muchas veces consiguen rápidamente lo que quieren, pero tienen muchos conflictos con los demás y muchas personas los rechazan.

### Estilo Asertivo

- Expresan sus opiniones, deseos, necesidades y sentimientos sin ofender a los demás.
- No se aprovechan de otras personas, pero tampoco dejan que se aprovechen de ellos.
- Se comunican de manera correcta, educada, sincera y directa.
- Hablan en un tono de voz apropiado, miran a la cara a las personas cuando hablan o les hablan. La postura de su cuerpo es relajada, a veces sonríen y hacen gestos con la cara para corroborar lo que están diciendo.

¿Cuál crees que es el estilo de comunicación más positivo, más equilibrado? Correcto, el asertivo.



## Asertividad

El término *asertividad* fue usado la primera vez por el psicólogo Joseph Wolpe en 1958. Rápidamente la asertividad comenzó a formar parte importante del campo de las habilidades sociales que es un área de la psicología.

La asertividad se puede definir como la capacidad de expresar los propios intereses, creencias, opiniones y deseos de manera honesta, tranquila, sin sentimientos de culpa y sin ofender o perjudicar los deseos, intereses o derechos de otros.

### ¿Qué importancia tiene la asertividad?

La asertividad es importantísima, sobre todo con las personas que más queremos y que tenemos más cerca. No es lo mismo ser asertivo con la señora que se te mete en la cola del supermercado, que serlo con tus amigos cuando opinas diferente o con tus padres cuando les pides un permiso o les quieres decir que crees que el castigo que te pusieron es injusto.

La asertividad es tan importante que en la actualidad se considera una competencia básica para obtener un puesto de trabajo. También es fundamental cuando nos vemos en la necesidad de trabajar en grupos. Se relaciona con valores como: la empatía (ponernos en el lugar del otro), la honestidad, la libertad, la responsabilidad y el respeto.

El psicólogo Richard S. Lazarus resume la conducta asertiva en cuatro habilidades sociales:

- La capacidad de decir que no sin ofender.
- La capacidad de pedir favores y hacer peticiones.
- La capacidad de expresar sentimientos.
- La capacidad de mantener conversaciones completas.



La asertividad, por otro lado, conlleva dos elementos fundamentales:

- El respeto por uno mismo.
- El respeto por los otros.

Piensa en tu familia y tu círculo de amigos y en cómo cada una de ellas se comunica con los demás. ¿Quiénes usan el estilo pasivo-sumiso? ¿Quiénes el agresivo? ¿Quiénes el asertivo? ¿Cuál es tu estilo de comunicación?



### ***Cuestionario – Estilos de Comunicación***

A continuación encontrarás unas preguntas que te ayudarán a reflexionar y darte cuenta de aspectos que puedes mejorar para llegar a tener una comunicación asertiva. Anota tus respuestas en una hoja, nadie más que tú verá tus respuestas. Responde de forma honesta.

#### **Un compañero te está llamando con un apodo que te disgusta, tú...**

- a) Te sientes molesto, pero le dices la verdad: “Lo que estás haciendo me disgusta, por favor deja de hacerlo”
- b) Te enfureces, le dices: “¡No me molestes! ¿Acaso tú eres perfecto?”
- c) Te quedas callado y actúas como si no te hubiese dicho nada.

#### **2. Un amigo acaba llegar a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza... ¿qué haces?**

- a) Lo saludas como si nada y le dices “Entra, la cena está en la mesa”.
- b) Le dices “He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba. Me has puesto nervioso e irritado, si otra vez te retrasas avísame, harás la espera más agradable.”
- c) Le dices “¿¿Tan tarde llegas?! Nunca más te vuelvo a invitar... ¡¿No puedes ser puntual?!”

#### **3. Un compañero(a) te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación, ¿qué le dices?**

- a) Que estás bastante ocupado, pero si no consigue hacerlo, te avise porque le puedes ayudar.
- b) Que es un desconsiderado, que tú también tienes tareas por hacer y que no te vuelva a molestar.

c) Que siempre te pide que le ayudes en sus tareas, porque no le da tiempo o porque no sabe hacerlo, pero que ya estás cansado de hacer su trabajo.

**4. Vas a un restaurante a cenar, cuando el mesero trae lo que has pedido, te das cuenta de que tu vaso está sucio... ¿Qué haces?**

a) Nada, usas el vaso sucio aunque a disgusto.

b) Armas un gran escándalo en el local y dices que el servicio es pésimo y que jamás volverás a poner un pie en ese lugar.

c) Le explicas la situación y le pides que por favor te cambie el vaso.

**5. Estás en una larga fila para entrar al banco, llega un señor y se mete en la fila, delante de ti, tú...**

a) Le gritas diciéndole que has llegado antes, que no sea abusivo y que espere su turno.

b) Te quedas callado, al fin y al cabo todos van a ser atendidos.

c) Le dices que por favor se vaya a la cola, porque has estado aquí antes que él y debe de respetar la fila.

**6. Estás en un grupo haciendo un trabajo, propones una idea nueva para mejorar, sin embargo tu compañero dice que está mal, que no sirves para nada, tú...**

a) Le explicas de nuevo tu idea y le pides al resto del grupo su opinión al respecto.

b) Te quedas callado, y te dices a ti mismo que nunca más volverás a proponer ideas.

c) Te enojas con la persona, y le dices: "Mejor hazlo tú, contigo no se puede trabajar."

**7. Estás en un cine viendo una película, de pronto suena el celular de una persona y contesta, ¿tú qué haces?**

a) Le dices que por favor apague su celular, y que se retire porque quieres escuchar la película.

b) Armas un escándalo, diciéndole que allí no es lugar para hablar por teléfono, que no sea maleducado.

c) No le dices nada, aunque te disgusta no poder escuchar la película.

**8. Estás en una fiesta, una persona te invita a bailar, sin embargo no te agrada su personalidad, ¿qué le dices?**

a) Te niegas.

b) Aceptas, aunque no quieras.

c) Le dices que está loco(a), que nunca bailarías como alguien como él /ella.

**9. Un compañero se han burlado de tu respuesta en clase, tú...**

a) Le gritas que se calle, que de todas formas tú eres mejor que él.

b) Evitas volver a levantar la mano, tienes miedo de quedar otra vez como un tonto.

c) Les dices: "Tienes razón, mi respuesta ha estado mal, pero por favor no te burles, porque todos podemos cometer errores"

**10. Estás haciendo un examen, y te das cuenta que tu compañero está copiando tus respuestas... ¿qué haces?**

a) Le acusas con la profesora en voz alta para que todos se enteren y sepan que no estudió..

b) Le dices en voz baja que por favor deje de copiar porque de otra manera tendrás que decirle al profesor.

c) Dejas que te copie, sin embargo no te agrada la idea.

Para poder saber cuál es el estilo de comunicación que tiendes a usar debes darles valor a tus respuestas.

**PUNTAJE:**

**1.** A (3), B (2), C (1)

**2.** A (1), B (3), C (2).

3. A (1), B (2), C (3).
4. A (1), B (2), C (3).
5. A (2), B (1), C (3).
6. A (3), B (1), C (2).
7. A (3), B (2), C (1).
8. A (3), B (1), C (2).
9. A (2), B (1), C (3).
10. A (2), B (3), C (1).



## RESULTADOS:

### De 10 a 16 puntos

Tiendes a tener un estilo es pasivo - sumiso, sueles permitir que el resto decida por ti, no te expresas abiertamente, dejas pasar comportamientos que te disgustan.

### De 17 a 24 puntos

¡Cuidado! Tiendes a comunicarte de forma agresiva. Cuando quieres dar a conocer tus pensamientos, sentimientos u opiniones lo haces de manera inapropiada, es decir que no tomas en cuenta los sentimientos, opiniones y derechos de los demás.

### De 25 a 30 puntos

¡Asertivo! Felicidades sabes cómo comportarte en diferentes situaciones de conflicto, das tu punto de vista, sin que parezca una imposición

Recuerda que las relaciones interpersonales se aprenden, si te lo propones y trabajas en ello, podrás llegar a ser una persona asertiva y tener relaciones estables y duraderas.

## Glosario

**Conflicto.** Situación difícil, lucha, pelea.

**Conjunto.** Grupo.

**Conllevar.** Abarcar, contener.

**Emitir.** Dar, manifestar por escrito o de viva voz un juicio o una opinión.

**Empatía.** Identificación mental o afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.

**Interpersonal.** Que sucede entre dos o más personas.

**Pasivo.** Se dice de una persona que deja actuar a los demás, sin hacer cosa alguna.

**Prepotente.** Que abusa de su poder y hace alarde de él.

**Sumiso.** Se dice de una persona obediente que se rinde ante los deseos de los demás.

## Referencias

De la Cruz, M.V. y Mazaira, M.C., "DSA- Programa de Desarrollo Socio-Afectivo", Madrid, TEA ediciones, 2008

Greenberger, Dennis; Padesky, Christine., "El control de tu estado de ánimo", Madrid, ed. Paidós, 2010

Inglés Saura, Cándido., "Enseñanza de habilidades interpersonales para adolescentes", Madrid, ed. Pirámide, 2009

<http://marcaladiferencia.com>

[http://asertividadma.blogspot.com/2011/06/test-de-la-comunicacion\\_6974.html](http://asertividadma.blogspot.com/2011/06/test-de-la-comunicacion_6974.html)