

---

# GUÍA PARA DESARROLLAR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

---



# ¿Qué son las relaciones interpersonales?



Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Los seres humanos son seres sociales que por su naturaleza necesitan de las relaciones con otras personas.

La interacción que se tiene con otros desde tempranas etapas de la vida puede influir en: el aprendizaje de actitudes, la construcción de valores en relación al entorno, el percibir las situaciones desde el punto de vista del otro, la formación de la identidad, la adquisición de habilidades sociales, la identificación de las redes de apoyo ante situaciones difíciles, entre otros.

Las relaciones interpersonales son importantes porque ayudan a la persona a reconocerse a sí misma y a construir su identidad, reconocer valores y principios propios para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad.

# ¿Qué es la comunicación?



La comunicación es un proceso mediante el cual se puede transmitir información de una persona a otra. El emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Uno de los elementos que puede influir para las lograr tener relaciones interpersonales saludables es el contar con habilidades en la comunicación.

Para iniciar es importante identificar los estilos de comunicación que existen:

1. Comunicación agresiva: la persona busca satisfacer las necesidades propias, sin importar el efecto negativo que puede provocar en los otros.

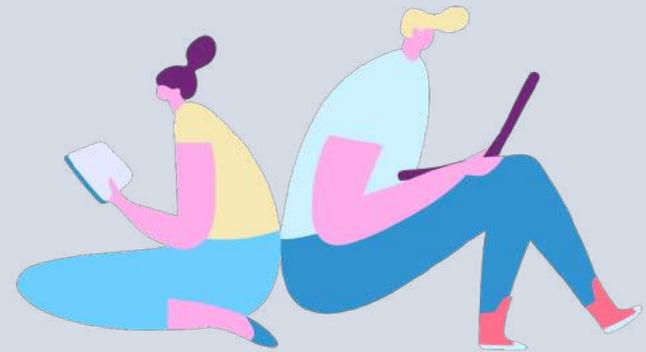
Algunas características son:

- Uso de expresiones como “debe”, “tiene” que sugieren que la persona está obligada a estar de acuerdo.
- Colocarse muy cerca de la otra persona
- Elevación del volumen de la voz.
- Lenguaje que transmite presión o inclusive amenazas sutiles.
- Uso del sarcasmo o comentarios burlistas.
- Hacer reclamos o culpabilizar a otros



2. Comunicación pasiva: se caracteriza por no expresar de forma directa y clara los propios sentimientos, pensamientos y necesidades, suele enfocarse de forma exagerada en las opiniones y necesidades de los demás. Puede hacer uso de expresiones como: "No sé, lo que quieras", "Si está bien, yo lo hago".

En este estilo de comunicación se pueden generar dificultades porque no se evidencian las verdaderas necesidades de la persona que las expresa. Puede ser que a corto plazo parezca que la persona se esfuerza por dar felicidad a las personas con quienes se relaciona sin embargo a largo plazo a puede crear sentimientos de resentimiento porque sus opiniones no son consideradas dentro de sus interacciones.



Algunas características son:

- Utilizar un volumen muy bajo.
- Utilizar expresiones de duda o indecisión al hablar.
- Divagar o hablar de manera vaga.
- Uso frecuente de muletillas.
- Postura encorvada.
- Dificultad para establecer contacto visual. Mirar hacia abajo o hacia otro lado.

3. Comunicación asertiva: es la expresión abierta, clara y respetuosa de pensamientos, sentimientos y límites personales. Y se realiza en el momento oportuno.

Algunas características son:

- Escucha de manera atenta.
- Utiliza un volumen de voz apropiado.
- Hacer contacto visual.
- Expresar opiniones tal cual son.
- Hacer solicitudes a los demás de forma clara y respetuosa, reconociendo que tienen derecho a negarse.
- Cuando se rechaza la solicitud de otras personas, se expresa con claridad y firmeza. Se expresa respeto y comprensión por la otra persona y su situación.

Para mejorar en la comunicación asertiva, es necesario el fortalecer habilidades en la comunicación. En esta guía se subrayan dos: 1) habilidades de escucha y 2) habilidades de expresión.

1) Habilidades de escucha: Es muy importante escuchar lo que la otra persona le dice, puede suceder que en lugar de prestar atención al mensaje que la persona quiere comunicar se puede caer en el error de estar elaborando mentalmente una respuesta o bien construyendo el próximo mensaje que se quiere decir.



Para que desarrolle una buena capacidad de escucha puede seguir las siguientes recomendaciones:

a) Si no está de acuerdo con lo que la persona expone igual mantenga su atención.

b) Mostrar a la persona que usted lo está escuchado de la siguiente manera:

- Utilizar expresiones breves como: "ajá", "um-hum", "veo".
- Expresarle a la persona lo que usted ha entendido haciendo uso de sus propias palabras.
- Hacer preguntas breves para aclarar dudas.
- Puede expresar un resumen los aspectos más importantes que ha expuesto.
- Puede expresar lo que percibe por medio del lenguaje corporal. Por ejemplo: "Me parece que te sientes preocupado", "Veo que te sientes algo angustiado".



Si usted está escuchando a la persona mientras habla evite:

- Hacerle preguntas a la otra persona, a menos que sean para aclarar algún punto.
- Expresar su propio punto de vista u opinión.
- Interpretar o cambiar el significado del mensaje de la otra persona.
- Dar soluciones.
- Evaluar lo que la otra persona ha dicho.
- Centrarse más en descubrir lo que la persona piensa y siente en lugar de prestar atención a lo que está diciendo.
- Ensayar mentalmente su opinión.
- Cambiar de manera radical o utilizar el humor para no seguir con el tema.



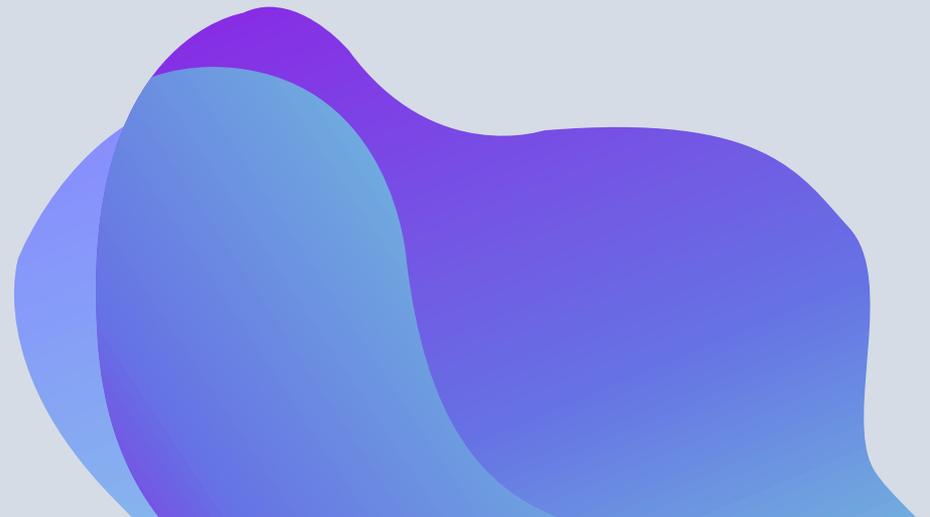
2. En las habilidades de expresión es esencial que pueda expresarse de una manera clara y directa. Hable en primera persona "Yo".

Posibles usos:

- Puede expresar afirmaciones como: "Yo pienso que \_\_\_", "Yo creo que \_\_\_".
- Puede expresar solicitudes como: "Yo quisiera que \_\_\_", "Me gustaría que \_\_\_".
- Puede expresar sentimientos, tanto positivos como negativos: "Yo siento/me siento \_\_\_ (emoción concreta), cuando \_\_\_ (situación o conducta específica y concreta)".
- Un ejemplo puede ser "Cuando acordamos y confirmamos que nos vemos en la heladería a las 4pm y no llegas me siento enojado".

Algunas recomendaciones que le pueden permitir mejorar sus habilidades de expresión son:

- Concéntrese en un tema a la vez.
- Evite suponer que los demás saben lo que usted piensa, siente o quiere.
- Evite suponer lo que el otro piensa, siente o quiere. Mejor pregunte claro y directo que es lo que sucede en lugar de construir conclusiones.
- El mensaje es sincero, exprese lo que realmente le sucede, evite ocultar la intención real.
- Evite: sarcasmo, caracterizar a la persona con palabras ofensivas, amenazas, focalizarse en eventos del pasado.



# “La práctica hace al maestro”

Paso 1. Identifique una persona que sea de su confianza (familiar, amigo, pareja), con quien usted pueda practicar. Para ello es necesario que usted le explique o le comparta este documento.



Paso 2. Si ya ambos leyeron y entendieron esta guía, ahora elijan temas que sean neutrales que no provoquen conflicto, conforme adquieran más habilidad entonces puede elegir temas en los que tienen opiniones diferentes.

Paso 3. Ahora, cada uno elige un rol (emisor o de receptor) y así inician la práctica. En el momento que el emisor exprese su punto de vista el receptor hará un resumen de lo que el otro ha dicho. Y así pueden poner en práctica las frases utilizadas para que el emisor se dé cuenta que el receptor realmente comprendió el mensaje.



Paso 4. Se puede hacer cambio de roles, poniendo en práctica las recomendaciones para el desarrollo de habilidades de expresión y escucha de 3 a 4 veces.

# Bibliografía

Cáceres, A. (2009) *Una alternativa desde la sensibilización y la reflexión para el desarrollo efectivo de las relaciones interpersonales y la disminución de la intimidación*. (Especialización en Pedagogía e Investigación) Universidad de la Sabana, Bogotá.

Fonseca, M. (2000) *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México. Editorial Pearson Educación.

Grossetti, M. (2009) ¿Qué es una relación social? Un conjunto de mediaciones diádicas. *Revista hispana para el análisis de redes sociales* Vol.6,#2, página 43-62.

# Importante

Esta guía de autoayuda fue elaborada por profesionales en Psicología del Departamento de Orientación y Psicología. Contiene algunas posibles estrategias que le pueden ayudar a desarrollar habilidades de comunicación y mejorar sus relaciones interpersonales; para que estos ejercicios tengan los resultados deseados se requiere de su compromiso y práctica.

Para obtener más información y estrategias para la promoción de la salud mental, le invitamos a acceder a las redes sociales del Programa de Psicología en Facebook e Instagram con el nombre de: UNA Conexión Mental.

\* Esta guía no sustituye una atención psicológica oportuna, por lo que si su situación emocional se complica, consulte con una persona profesional en Psicología.

Universidad Nacional  
Vicerrectoría de Vida Estudiantil  
Departamento de Orientación y Psicología  
Programa de Psicología

