



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

**CURSOS INSTITUCIONALES**

**RELACIONES  
INTERPERSONALES**

**Del 02 al 06 de Diciembre del 2002**

**APUNTES GENERALES**

CI - 281

**Instructor: Lic. Victor Manuel Silva Martínez  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
DICIEMBRE DEL 2002**

**APOYOS DOCUMENTALES DEL CURSO**  
**RELACIONES INTERPERSONALES**

TEMA	PAGINA
1. VISION DE LAS RELACIONES HUMANAS	01
2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA	03
3. PERSONALIDAD Y RELACIONES HUMANAS	15
4. VALORES PERSONALES Y SOCIALES	21
5. LA COMUNICACION EFICAZ: REGLA DE ORO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	22
6. LOS CAMBIOS SOCIOLABORALES, FACTORES DETERMINANTES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES	31
7. MEJORAR NUESTRAS RELACIONES INTERPERSONALES	39

Fuentes del documento:

Rodríguez Estrada, Mauro "Serie Capacitación Integral" RELACIONES HUMANAS, COMUNICACION Y SUPERACION PERSONAL, AUTOESTIMA: CLAVE DEL EXITO PERSONAL" editorial MANUAL MODERNO México. 1990.

Compilador:

Lic. Víctor M. Silva Martínez

## 1. VISION DE LAS RELACIONES HUMANAS.

Las relaciones humanas o mejor aun las relaciones interpersonales, son las relaciones o interacciones que establecemos con los demás.

Cuatro siglos antes de la era cristiana, Aristóteles definió al hombre como un zoon politikón, es decir, como un animal social.

A lo largo de los siglos, la historia humana ha sido un tejido complejísimo de comunicaciones. Eminentemente antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje. Este, en sus diferentes formas, al permitir una comunicación cada vez más refinada, ha creado una brecha y un abismo entre el Homo sapiens y los simios de los bosques y de los parques zoológicos.

Los animales no tienen historia porque no tienen relaciones personales.

Podría llamar la atención que siendo las relaciones humanas el pan de cada día y el aire que respiramos, sólo recientemente se haya suscitado un movimiento de estudio y promoción de estas relaciones. Se han conjugado muchos factores para ponerlas en el centro de todos los escenarios y para extremar su trascendencia. Algunos de ellos son de sobra conocidos:

La vida moderna, sobre todo en las grandes ciudades, se ha vuelto muy artificial, apresurada, fría, agresiva y presionada por los frecuentes amontonamientos, por las frustraciones de todo tipo y por el diluvio de estímulos de las propagandas comerciales y políticas. Esto equivale a decir que el hombre moderno es víctima fácil de la neurosis. Ahora bien, puede suponerse que las relaciones entre neuróticos son difíciles, y lo son.

Los cambios tecnológicos y sociales recientes han roto los cauces tradicionales por los que discurría la vida de nuestros abuelos. Ahora se ven cuestionados los papeles: ¿Qué es ser una buena esposa? ¿Cómo se definen las relaciones entre padres e hijos? ¿Hasta qué punto el dueño de una empresa es libre de manejarla? ¿Cómo se han de comportar los novios en su trato mutuo? Esta indefinición que desestructura y crea inseguridad no facilita, por cierto, las relaciones.

Las organizaciones laborales son cada día más grandes, más complejas, más automatizadas, más burocráticas: crean relaciones distantes, impersonales, que "cosifican" a las personas.

Todos cuantos desempeñan funciones de autoridad (jefes, profesores, gobernantes, padres de familia, líderes religiosos) han visto desaparecer la obediencia religiosa y la respetuosa sumisión al superior sólo porque es superior. El fondo de ideas democratizantes los hace sentirse cuestionados por sus dependientes y subalternos y se ven obligados a suplir el peso de la fácil autoridad de tinte sagrado por la habilidad en el manejo de la relación humana.

Finalmente y para terminar esta visión con una nota positiva. los últimos lustros han visto pulular experiencias, investigaciones y publicaciones que han aportado grandes luces sobre la persona y particularmente en el área de su desarrollo y sus relaciones.

"Para triunfar en la vida, ya sea en los negocios, el amor o la amistad, cada ser tiene que pasar necesariamente por los demás. Sin ellos no somos nada. Relación de un día o unión de toda una vida, el otro posee su propia voluntad que se armoniza o choca con la nuestra. El que sabe cómo conocer a los demás, por enigmáticos y ambiguos que sean, posee una ventaja evidente sobre el que no lo sabe. No darse cuenta de con quién se está tratando es algo así como navegar sin brújula entre nuestros semejantes". Françoise Gauquelin

"El verdadero test o prueba de la madurez es la capacidad para convertirnos en personas con las que sea fácil convivir". L. Parrott

"En cuanto al manejo de las relaciones humanas, parecemos estar viviendo aún en la edad de piedra". Gordon Allport

"El signo característico de nuestra época es, sin lugar a dudas, la soledad: la inmensa soledad que nace en el hombre al saberse y sentirse solo dentro de la multitud y el vocerío... La soledad encierra dentro de sí un ansia de muerte -la angustia- y un deseo irresistible de vida: el amor. Mas lo trágico de nuestra época, 'edad de los hombres solos', es la negación del amor. . ." Pablo Neruda

"En última instancia el estudio de las neurosis significa el estudio de las relaciones humanas pero encarándolas en todos sus aspectos, y en especial en los conflictivos". Grinberg

"El aprendizaje de las relaciones humanas quizás sea el más importante de los aprendizajes, pero es el más descuidado" Gerard Egan

"Antes sentía que la bomba atómica acabaría con todo, pero hoy se me figura que más bien serán las relaciones de desconfianza, sin amor e inhumanas, entre unos y otros, las que nos dividen en privilegiados y no privilegiados, dirigentes y dirigidos, y por consiguiente nos lleven a una falta de dignidad humana que muchos parecen no estar dispuestos a tolerar aunque les cueste la vida". Virginia Satir

"El aumento en las habilidades para experimentar y para usar objetos, va unido por lo general con una baja en las capacidades para relacionarse" Martín Buber

"El mayor fracaso del hombre ha sido su incapacidad para lograr cooperación y entendimiento con los otros". Hersey-Blanchard

"La mejor relación terapéutica corre sobre los mismos carriles que las buenas relaciones interpersonales en general". Carl Rogers

## 2. AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA

*"Nada beneficia mas al hombre que su autoestima" John Milton "El Paraíso Perdido"*

Sólo el hombre tiene el poder de contemplar su propia vida y su actividad; sólo él goza el privilegio de la conciencia.

Dijo Goethe: "La peor desgracia que le puede suceder a un hombre es pensar mal de sí mismo". y Bernard Shaw: "El interés del hombre por el mundo es solamente reflejo de los intereses en sí mismo".

Esto hace pensar que la persona que no tiene amor por sí misma se vuelve egoísta. y que la autoestima es la base y centro del desarrollo humano: la autoestima que es conocimiento, concientización y práctica de todo el potencial de cada individuo

"Sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta uno a sí mismo; sólo podremos dar cuando nos hemos dado a nosotros mismos: sólo podremos amar cuando nos amemos a nosotros mismos" (Abraham Maslow).

Cada individuo es la medida de su amor a sí mismo. su autoestima es el marco de referencia desde el cual se proyecta. En todas las épocas, religiones y filosofías, así como en las ciencias humanas, se ha llegado siempre a esta verdad: "Ama a tu prójimo como a ti mismo"

En la actualidad, científicos del desarrollo humano afirman que la autoestima es una parte fundamental para que el hombre alcance la plenitud y autorealización en la salud física y mental, productividad y creatividad, es decir, en la plena expresión de sí mismo.

Existe un cuento que es oportuno mencionar. "Iba un niño con su papá en el tren. El recorrido duraría unas horas. El padre se acomoda en el asiento y abre una revista para distraerse. El niño lo interrumpe preguntándole: 'Qué es eso, papá?', el hombre se vuelve para ver qué es lo que señala su hijo, y contesta: 'Es una granja, hijo'. Al recomenzar su lectura, otra vez el niño le pregunta: '¿ Ya vamos a llegar?', y el hombre contesta que falta mucho. No bien había comenzado nuevamente a ver su revista cuando otra pregunta lo interrumpe; y así se siguieron las preguntas, hasta que el padre, ya desesperado y buscando cómo distraer al chico, se da cuenta que en la revista aparece un mapa del mundo; lo corta en pedacitos y se lo da al niño diciéndole que es un rompecabezas y que lo arme. Feliz se arrellana en su asiento, seguro de que el niño estará entretenido todo el trayecto. No bien ha comenzado a leer su revista de nuevo cuando el niño exclama: 'Ya termine' : '¡Imposible! ¡No lo puede creer! ¿Cómo tan pronto?'. Pero ahí está el mapa del mundo perfecto. Entonces el padre pregunta: ¿Cómo pudiste

armar el mundo tan rápido?' El hijo contesta: Yo no me fijé en el mundo; atrás de la hoja está la figura de un hombre; compuse al hombre y el mundo quedó arreglado' ". . .

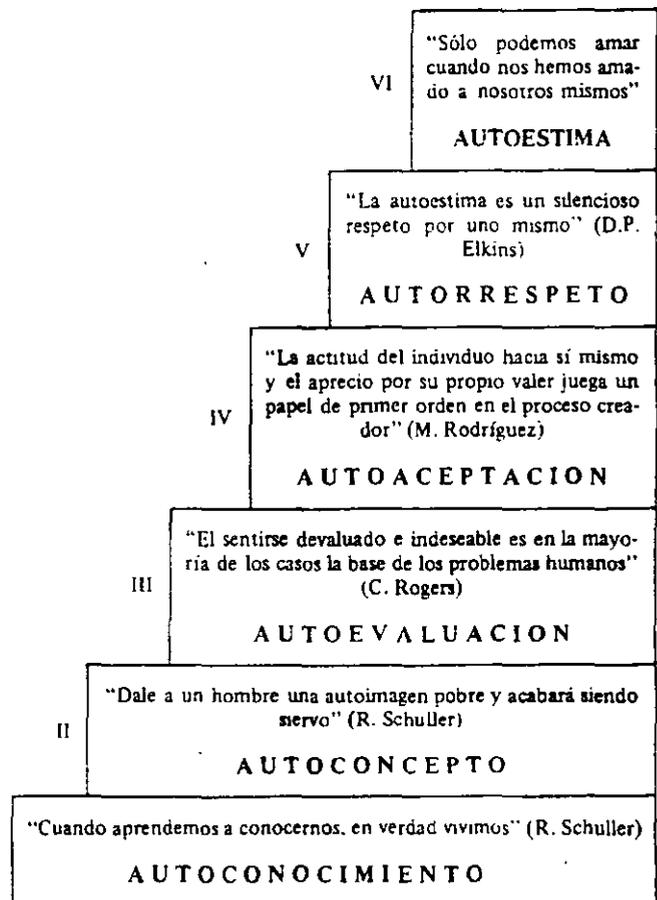
Y así es, el individuo se preocupa por ver, juzgar y arreglar lo que está fuera de él, cuando la solución de muchos problemas sería que cada persona viera y arreglara lo primero que le corresponde, que es ella misma. Si todos hicieran esto, el mundo sería otro. Al menos cada quien debe hacer su parte.

Dentro de la creación, el hombre es el único ser que tiene el poder de contemplar su vida, actividad y el privilegio de la conciencia; ésta lo lleva a buscar, transformar, escoger y decidir lo que para él es significativo, pero, "el que no se ama no puede ser libre, no tiene confianza en sí mismo para atreverse a serlo" (Schüller).

El hombre tiene la capacidad para elegir la actitud personal ante cualquier reto, o un conjunto de circunstancias y así decidir su propio camino. Lo que el hombre llega a ser lo tiene que ser por sí mismo. Se ha llamado a la autoestima la clave del éxito personal, porque ese "sí mismo", a veces está oculto y sumergido en la inconsciencia o en la ignorancia.

#### LA ESCALERA DE LA AUTOESTIMA.

Para conocer y desarrollar nuestra autoestima es necesario que sepamos que la autoestima es un proceso que comienza por el autoconocimiento, tal como lo muestra la escalera de la autoestima.



# AUTOCONOCIMIENTO

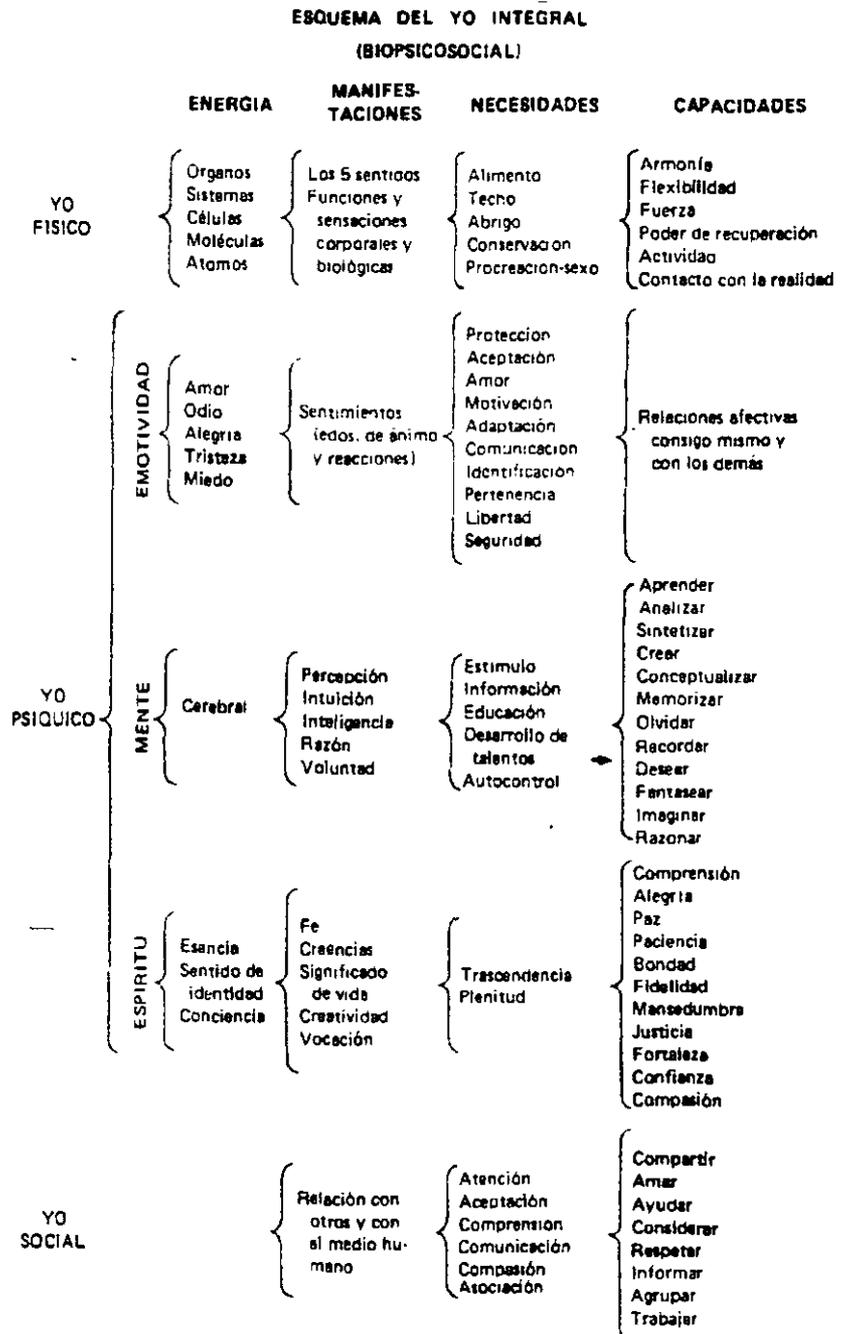
"Cuando aprendemos a conocernos, en verdad vivimos" (R. Schiller).

El autoconocimiento es conocer las partes que componen el yo, cuáles son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales es: conocer por qué y cómo actúa y siente. Al conocer todos sus elementos, que desde luego no funcionan por separado sino que se entrelazan para apoyarse uno al otro, el individuo logrará tener una personalidad fuerte y unificada: si una de estas partes funciona de manera deficiente, las otras se verán afectadas y su personalidad será débil y dividida, con sentimientos de ineficiencia y devaluación.

# AUTOCONCEPTO

"Dale a un hombre una autoimagen pobre y acabará siendo un siervo" (R. Schiller).

El autoconcepto es una serie de creencias acerca de sí mismo, que se manifiestan en la conducta. Si alguien se cree tonto, actuará como tonto; si se cree inteligente o apto actuará como tal.



## AUTOEVALUACION

"El sentirse devaluado o indeseable es, en la mayoría de los casos, la base de los problemas humanos" (Carl Rogers).

La autoevaluación refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si lo son para el individuo, le satisfacen, son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien, y le permiten crecer y aprender; y considerarlas como malas si lo son para la persona, no le satisfacen, carecen de interés, le hacen daño y no le permiten crecer.

## AUTOACEPTACION

La autoaceptación es admitir y reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como la forma de ser y sentir, ya que solo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello

## AUTORESPETO

"La autoestima es un silencioso respeto por sí mismo" (Dov Peretz Elkins).

El autorespeto es atender y satisfacer las propias necesidades y valores. Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse. Buscar y valorar todo aquello que lo haga a uno sentirse orgulloso de sí mismo.

## AUTOESTIMA

"Sólo podemos amar cuando nos hemos amado a nosotros mismos".

La autoestima es la síntesis de todos los pasos anteriores. Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades; y si se acepta y respeta tendrá autoestima. Por el contrario si una persona no se conoce, tiene un concepto pobre de sí misma, no se acepta ni respeta entonces no tendrá autoestima.

Este esquema no pretende ser científico; fue hecho con el deseo de conocer y analizar más ampliamente el ser humano. "Lo que no conozco no puedo amarlo".

Comenzaremos por conocer los propios componentes, las manifestaciones y reacciones, necesidades y habilidades, para desarrollarlas y manejarlas. Tomemos el ejemplo de quien va a manejar un coche; si no lo conoce ni se identifica con todas sus partes y sus mecanismos, no sabrá cómo cambiar las velocidades, frenar o acelerar dado el caso. Parecería que el coche lo manejara a él y no él al coche. Debe tomar el control y dirigirlo hacia donde él quiere. Del mismo modo le toca dirigir su vida, todo aquello que lo lleve a una plena realización y expresión de sí mismo, lo que le dará paz y felicidad.

Otro ejemplo: Una úlcera se manifiesta físicamente, debiéndose a un mal manejo de emociones negativas, que a su vez provocan tensión o estrés. Esta tensión lleva a la úlcera; y los dolores causan ansiedad, depresión, irritabilidad y afectan al yo social. Así, las relaciones interpersonales, familiares y de trabajo se deterioran. Todo este proceso se convierte en una barrera para que el yo manifieste su energía en optimismo, confianza, alegría, fortaleza, paz interna y sabiduría.

El ser biopsicosocial es el yo integral, o sea la reunión de todas sus partes -lo que se es y se tiene- que cargadas de energía salen o se manifiestan en las actuaciones.

El Yo Físico, que es el que más claramente se ve, es el organismo; necesita de atención y cuidado para poder desarrollar sus capacidades y convertirlas en habilidades. Por ejemplo: si no se ejercita no tiene flexibilidad; si no come no tiene actividad, etc

El Yo Psíquico, que es la parte interna, se divide en tres para entenderlo mejor: lo emotivo, la mente y el espíritu.

La parte emotiva es la que lleva al hombre a conocerse; es a través de estados de ánimo, sentimientos y emociones, como se da cuenta que existe, y como decía un maestro: "No es lo mismo tener el sentimiento en las manos, que estar en manos del sentimiento"

Ejemplo: Si se siente odio, se reconoce y éste hace sentir mal, se utiliza la mente con sus talentos para dejar salir el espíritu que puede transformar ese odio en amor, y ese odio transformado hará sentirse bien.

A medida que la vida transcurre, el cerebro va grabando, como en un "cassette" virgen, experiencias positivas y negativas. Siendo esto inconsciente, se reacciona ante determinada circunstancia, dejándose llevar por emociones o sentimientos.

Por ejemplo, una mujer que de niña tuvo una experiencia de miedo cuando veía que su papá golpeaba a su mamá, aún no tenía uso de razón por lo que esta experiencia quedó grabada en el inconsciente. A partir de ese momento, ve a los hombres como seres a los que hay que temer; esto la lleva a relacionarse negativamente con el sexo opuesto.

Estas grabaciones negativas son como telarañas que impiden que salga el verdadero yo; como un cristal que tiene manchas y que no es todo lo transparente que debiera ser

La mente tiene todos los talentos; es necesario desarrollarlos y, más aún, estar consciente de ellos para poder manejarlos positivamente. Debe recordarse esto a las personas que con frecuencia dicen: "así soy yo": "me enoja cuando las cosas no salen como yo quiero" Esas personas están funcionando sólo en la parte

emotiva (grabaciones); no usan sus talentos de la mente y menos utilizan las capacidades del espíritu; viven reaccionando a las grabaciones que tienen, automáticamente, sin ver que cada situación que se presenta en la vida tiene diversas soluciones y no ven más opciones; esto las lleva a sentirse mal, frustradas; podría decirse que escogen el camino erróneo.

Por lo tanto, la mente es el puente para el espíritu, que en esencia significa lo que la persona es en verdad.

La frustración de las necesidades y valores hace al individuo vulnerable y falto de energía, lo que le impide el desarrollo normal de su persona.

El espíritu es el elemento que busca el significado de la vida, es el "yo profundo", el núcleo de identidad, la parte más interna y dinámica.- Se manifiesta a través de lo que se quiere lograr y cómo quiere lograrse. Carl Rogers habla del poder de la persona, de su centro perfecto, de un potencial limitado, oculto o inconsciente por falta de escucha, comprensión y congruencia. El dice que al darle esto al ser humano, se podrá ir liberando de sí mismo y sacará su parte esencial. Como ejemplo de percatarse de este "yo profundo" podrán recordarse sentimientos y sensaciones al ver una puesta de sol, un acto bello de humanidad, escuchar un concierto, haber definido un valor, haber podido transformar algo negativo en positivo, etc.

El Yo Social puede expresarse a través de los papeles que vive el individuo como hermano, amigo, padre, madre, vecino, alumno, maestro, empleado, jefe, etc. Al relacionarse el hombre trasciende a través del yo social, pero no de lo que él cree, sino de lo que en realidad es.

" El organismo se mantiene ejercitando sus capacidades para satisfacer necesidades y valores", dice el Dr. Branden. Somos lo que comemos, lo que pensamos, lo que hacemos, lo que creemos, etc. "Mente sana en cuerpo sano". El ser humano es una unidad y tiene que cuidar todas sus partes. Desarrollando sus capacidades tendrá sus propias habilidades y por lo tanto sus propios logros. Esto lo hará darse cuenta de su valer y aumentará su autoestima.

#### AUTOESTIMA ALTA

Una persona con autoestima alta, vive, comparte e invita a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión y amor; siente que es importante, tiene confianza en su propia competencia, tiene fe en sus propias decisiones y en que ella misma significa su mejor recurso. Al apreciar debidamente su propio valer está dispuesta a aquilatar y respetar el valer de los demás; por ello solicita su ayuda, irradia confianza y esperanza y se acepta totalmente a sí misma como ser humano.

La autoestima alta no significa un estado de éxito total y constante; es también reconocer las propias limitaciones y debilidades y sentir orgullo sano por la

habilidades y capacidades, tener confianza en la naturaleza interna para tomar decisiones.

En verdad que todo ser humano tiene momentos difíciles, cuando el cansancio le abruma, los problemas se acumulan y el mundo y la vida le parecen entonces insoportables. Una persona con autoestima alta toma estos momentos de depresión o crisis como un reto que pronto superará para salir adelante con éxito y más fortalecida que antes, ya que lo ve como una oportunidad para conocerse aún más y promover cambios.

## AUTOESTIMA BAJA

Por desgracia existen muchas personas que pasan la mayor parte de su vida con una autoestima baja porque piensan que no valen nada o muy poco. Estas personas esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas por los demás, y como se anticipan a lo peor, lo atraen y por lo general les llega. Como defensa se ocultan tras un muro de desconfianza y se hunden en la soledad y el aislamiento. Así, aisladas de los demás se vuelven apáticas, indiferentes hacia sí mismas y hacia las personas que las rodean. Les resulta difícil ver, oír y pensar con claridad, por consiguiente tienen mayor propensión a pisotear y despreciar a otros.

El temor es un compañero natural de la desconfianza y aislamiento. El temor limita, ciega y evita que el hombre se arriesgue en la búsqueda de nuevas soluciones para los problemas, dando lugar a un comportamiento aún más destructivo.

Cuando la persona de autoestima baja sufre derrotas se siente desesperada y se pregunta: ¿Cómo puede alguien tan inútil enfrentar dificultades así? No es de sorprender que en ocasiones recurra a drogas, al suicidio o al asesinato.

Los sentimientos de inseguridad e inferioridad que sufren las personas con autoestima baja, las llevan a sentir envidia y celos de lo que otros poseen, lo que difícilmente aceptan, manifestándose con actitudes de tristeza, depresión, renuncia y aparente abnegación, o bien con actitudes de ansiedad, miedo, agresividad y rencor, sembrando así el sufrimiento, separando a los individuos, dividiendo parejas, familias, grupos sociales y aun naciones.

La autoestima baja con frecuencia produce sentimientos de inferioridad. El sentimiento de inferioridad es el resultado de muchas experiencias fallidas o frustrantes que la persona ha tenido a través de su vida, básicamente en su primera infancia. Es una percepción subjetiva de sí mismo que lleva a las siguientes conductas:

Es hipersensible a la crítica: No acepta su debilidad, siente que la crítica prueba y expone su inferioridad y esto aumenta su malestar.

**Sobrealardea:** Esto le da seguridad y piensa que elimina sus sentimientos de inferioridad.

**Se manifiesta hipercrítico:** Como una defensa para desviar la atención a sus limitaciones, es agresivo y critica el esfuerzo de los demás para que éstos se ocupen en defenderse y no vean en lo que falla; así crea una superioridad ilusoria.

**Tiende a culpar:** Proyecta su debilidad o inferioridad culpando a otros por sus fallas; se siente bien haciendo que los otros se sientan mal.

**Teme la competencia:** Aun estando ansioso por ganar, está lejos de sentirse optimista; algunas veces se rehúsa a tomar parte en competencias.

**Se siente perseguido:** Cree que no le agrada a alguna persona y que por ello lo que ésta hace es para molestarle o impedirle el éxito.

**Se oculta:** Prefiere el anonimato, un sitio donde no sea mirado ni llamado.

**Se autorecrimina:** Es una defensa ante sus vivencias de incapacidad; así se libera del esfuerzo y hace que los demás no le exijan

## AUTOCONCEPTO.

El autoconcepto es el conjunto de creencias que una persona tiene acerca de lo que es ella misma. Cada persona se forma, a lo largo de su vida, una serie de ideas o imágenes que la llevan a creer que así es. Hay personas que creen firmemente en su capacidad para ganar dinero o para vencer en la vida y también, por desgracia, existen las que se han formado un autoconcepto negativo, de manera que están convencidas de su incapacidad para triunfar o para aprender y progresar. Si una persona cree que no es apta para las matemáticas, aunque tenga cualidades para ellas, será inútil.

El autoconcepto limita en forma poderosa. Lo mismo sucede en forma contraria: si una persona cree y tiene fe en sus aptitudes para la música, poco a poco desarrollará la habilidad para ella. Es necesario que revise sus limitaciones además del autoconcepto negativo que ha fomentado en ella misma. Pareciera que está persuadida de que "así es" y que es invariable; esto es lo que da un carácter de fijeza a la conducta. Lo más dramático es que esa percepción del autoconcepto origina conductas acordes con las características de éste y a su vez tales conductas lo reafirman.

El manejo del autoconcepto y su variación influyen poderosamente en el cambio de conducta de una persona. Los ejemplos se pueden multiplicar en forma indefinida: Una madre que trata a su hijo como tonto y se lo repite con frecuencia, acaba por convertirlo en un verdadero tonto, aun cuando las potencialidades permanezcan en ese niño. En el momento en que cambia esa idea, poco a poco puede cambiar su conducta y su salud mental y física.

No debe uno identificarse con un autoconcepto que sea limitante y produzca malestar o sea negativo. No debe vivirse tratando de sostener una autoimagen, a no ser la que realmente es. Ello traerá estados de ansiedad, angustia, depresión y hasta desesperación

Ninguna persona ha nacido para tapete ni para víctima. Nadie ha nacido fracasado ni pecador sin esperanzas.

## AUTOEVALUACION

La autoevaluación, implica la capacidad interna para evaluar las cosas, considerándolas como buenas si son buenas para la persona, le satisfacen, interesan, son enriquecedoras, la hacen sentir bien, le permiten crecer y aprender sin lastimar a los demás. Y malas si no le interesan, no le satisfacen, le hacen daño y no le permiten crecer. Esto es desde un punto personal subjetivo, puesto que las cosas que considera buenas para ella, son o pueden ser nocivas para otras, así como las que considera malas pueden ser satisfactorias o muy gratificantes para otras.

La experiencia muestra que no siempre es tan simple y fácil "escoger", pues en múltiples ocasiones la persona no sabe qué es lo que quiere, qué le gusta y satisface. Algunas veces opta por lastimarse y lastimar a otros para conseguir algo que tiene en mente y que piensa le traerá satisfacción; así como en otras ocasiones escoge vengarse de alguien que cree le ha hecho un mal, creyendo sentirse bien con ella misma. El sentirse bien consigo no siempre va de acuerdo con el placer del momento: es escoger lo que al yo profundo le da satisfacción. Podría ser que el individuo tenga la idea de que lo que le satisface es emborracharse, o no ir a trabajar, o engañar a alguien, pero ¿es eso en verdad lo que lo hace crecer, aprender y sentirse bien con él mismo?

Por lo tanto, la autoevaluación requiere estar consciente de sí mismo. El Dr. Elkins dice "El darse cuenta de uno mismo es la llave para cambiar y crecer". Cada uno tiene que encontrar e ir haciendo su camino, el que lo lleve a ser una persona valiosa para sí mismo y los demás

El "darse cuenta" es prestar más atención a las propias vivencias para comprenderlas y así comprender la existencia: "darse cuenta" de lo que está pasando en ese momento a su alrededor, cómo y qué percibe, qué siente y cómo queda consigo mismo con la decisión que está tomando

## Reflexión

Piensen durante unos minutos en recientes decisiones que han tomado. Fueron basadas en sus propios sentimientos, valores y formas de pensar, o fueron basadas en puntos de vista de otros?

Es importante vivir y estar en el aquí y ahora. El pasado ya es historia y sólo sirve para recordar si de él se puede aprovechar algo en el presente: el futuro no existe, si bien se puede planear y tener metas y objetivos; lo único que realmente se vive es el aquí y ahora. Si se hace un presente consciente y valioso, se tendrá un pasado maravilloso y un futuro prometedor. Hay una frase que dice: "Siempre estamos a punto de comenzar".

La autoevaluación, aprender a confiar en sí mismo, en el propio organismo, en ese ser biopsicosocial, es un proceso de toda la vida; implica darse cuenta de que se tienen todos los recursos internos para ser el propio maestro, guía y juez.

Lo que se haya vivido, lo que se haya y esté pasando, no tiene por qué marcar a la persona en sus decisiones del aquí y ahora, si bien éstas son conscientes, confiando en ella misma. Los psicólogos dicen: "Ve hacia dentro y pregúntale a tu Yo".

Todo aquello que fue grabado es susceptible de transformarse y cambiar si hay voluntad: "Somos los arquitectos de nuestro propio destino". "los escultores de nuestra más importante escultura".

En este proceso, en esta preciosa aventura de ir siendo uno mismo, es posible y humano cometer errores; sólo hay que saber y querer aprovecharlos. A veces crece más la autoestima al darse cuenta de un error y la satisfacción de salir de él.

## RECONSTRUCCIÓN DE LA AUTOESTIMA

Ahora ya sabemos algo sobre la autoestima: conocemos mejor, las partes del ser, cómo funcionan y cómo se va formando el autoconcepto a través de las diferentes etapas y crisis por las que se atraviesa durante la vida.

Algunas personas dicen que quisieran cambiar la forma insana de pensar de ellas mismas, pero que por desgracia la niñez infortunada que tuvieron las hace ser como son. Estas personas están tan ocupadas en construir nuevas defensas e inventar nuevas excusas, gozando su propia desgracia, que no guardan energía para conocer y experimentar nuevas y constructivas formas de vivir; también confunden el aquí y ahora con un no planear el futuro; no creen en ideales, metas, esperanzas, habilidades no realizadas aún, misiones, etc

Para quien no piensa en el futuro, la vida se reduce a lo banal, al desamparo, la vaciedad; para él el tiempo debe ser llenado, sin sentirse nunca satisfecho. El desarrollo y la actualización tienen su basamento en el presente, dirigidos hacia el futuro.

Las experiencias pasadas tienen influencia en el comportamiento de ahora; aunque no se pueda cambiar lo que pasó ayer, sí puede cambiarse lo que se siente con respecto de ello ahora.

La barrera principal para la reconstrucción de la autoestima es vivir en el pasado, lleno de culpas, resentimientos y frustraciones.

¡haz todos los días un proyecto de vida!

## AUTOACEPTACION

Aceptar con orgullo las propias habilidades y capacidades, y reconocer las fallas o debilidades sin sentirse devaluado, es el paso más importante para la construcción de la autoestima.

Otro punto importante es confiar en el organismo y su naturaleza interna, para tener la habilidad de tomar decisiones que realmente se quieran, sin importar la reprobación y la crítica.

La autoestima se construye con la utilización de todo el potencial, que se puede manejar fijando metas, haciendo contratos consigo mismo, remodelando actitudes, actualizando la escala de valores y manejando la agresividad.

Se dice que el autoconcepto es aprendido: por lo tanto, es factible modificarlo o cambiarlo

Es necesario rodearse de una atmósfera donde se promueva la confianza, el afecto, el respeto y la aceptación, y no seguir en una donde estos valores son ignorados o rechazados: tener actividades donde sea posible el éxito, y no aquellas en que se sabe de antemano que se va a fracasar.

¡Colócate donde pueda ocurrir algo!

## EL AFECTO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Aquí el yo social se manifiesta a través de la relación con otros y con el medio. Nadie se realiza solo, sino a través de otro, de razonar frente a otro y con otro: sin él no habría espejo, reflejo, ni quién mostrara otra forma de ver la realidad. Es aquí donde se ve más claro ese darse cuenta del que se habló. Es más fácil ver las fallas en el otro que en sí mismo. Es más fácil "culpar" al otro, que darse cuenta y preocuparse por lo propio.

Según la autoestima, así van a ser las relaciones con los demás: autoestimarse lleva a sentir aprecio por los demás.

En muchas religiones y filosofías se encuentra: "Ama al prójimo como a ti mismo", "Haz con los otros lo que quieras para ti", " No hagas a otros lo que no quieras para ti", etc.

A través de sus respuestas y actitudes se va autoconociendo la persona; mediante todos los papeles que vive es como va descubriendo, conociendo, aceptando.

respetando, así como lo hace consigo misma. Todo esto la hace crecer, ya que tiene la oportunidad de desarrollar su persona y comprensión

Los demás son un espejo en el que nos miramos, a través de las relaciones interpersonales desarrollamos nuestra capacidad de amar, de dar y recibir afecto ¡y cuanto aprecio hemos dejado de recibir y de dar!

Por causa de una baja autoestima, con frecuencia no sabemos recibir.

Al descubrir y desarrollar los talentos que le han sido dados al ser humano, la autoestima se acrecienta, motivando los demás cambios positivos. Según sea la autoestima de una persona así será la imagen que tenga de sí misma, la comunicación, abierta o cerrada, consciente o inconsciente, positiva o negativa.

Como la persona se perciba a sí misma percibirá a los demás. Algunas veces verá en el otro lo que crea o lo que sienta de sí misma. "El león cree que todos son de su condición".

La persona que se valora y está consciente de su proceso, está tan ocupada en sí misma, de lo que sale de sí, de ir escogiendo y "quedando bien con uno mismo", que no tiene tiempo de fijarse en los errores de los demás.

¡Yo también estoy en ese tú y de mí depende darte algo de lo mío: cubrirte alguna necesidad, enseñarte algo que te haga sentir feliz, apreciarte y pedirte lo que a ese yo que también eres tú, sólo tu puedes darle!

En resumen: El hombre es en el otro, a través del otro. Fracasará en sus relaciones si no puede tener buenas relaciones consigo mismo. Si tiene problemas con las personas empezará por resolverlos mediante un aprecio crítico y honesto de sí mismo.

Debe reconocerse lo que uno se reserva como, temores, alegrías, dudas, sentimientos, etc., haciéndose responsable de ellos para que no interfieran en la relación con los demás

Ejemplo: Un señor llega irritado por problemas de su trabajo, la esposa lo saluda y le pregunta que por qué no le habló como habían quedado; él descarga todo su enojo diciéndole que ella lo hace enojar con sus reclamos.

Nadie hace sentir bien o mal al otro, sólo invita; uno es el que decide si acepta la invitación o no.

Además, en este ejemplo el señor no se hizo responsable del sentimiento que ya traía al llegar y se lo remitió a su esposa; se espera que en este caso, la esposa se dé cuenta de que él ya traía tensión y que buscó la forma de descargarla.

## AUTORESPETO

Autorespeto es entender las propias necesidades y valores para satisfacerlos.

Autorespeto es buscar y valorar todo aquello que lo lleve a sentirse una persona orgullosa de sí misma.

La autoestima es un silencioso respeto por uno mismo. Sólo en la medida de este autorespeto se atenderán las necesidades y valores de los demás; no se hará daño, juzgará ni culpará. Se valorarán gracias a las propias necesidades y valores, se entenderá que así como uno tiene los suyos y los necesita, así el otro tiene los suyos y los necesita.

Todos tienen actitudes buenas y no tan buenas, debilidades y fortalezas, ningún ser humano es perfecto. "Siempre habrá alguien mejor o peor que yo"; por eso no es positivo hacer comparaciones, juzgar, ni juzgarse. Se puede mejorar e ir transformando lo que se quiere, pero "el ser así como soy, merece todo mi respeto".

No se es mejor o peor tan sólo se es diferente.

### 3. PERSONALIDAD Y RELACIONES HUMANAS.

Una persona egoísta no se comunica igual que una persona altruista y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la enérgica y la apática; la audaz y la tímida.

Aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos con lo que somos, más que con lo que decimos. Para bien o para mal.

¿Cómo somos? Es una de las preguntas más difíciles de contestar. Sólo los tontos y los irreflexivos la creen fácil y no titubean.

Sócrates ponía como base de toda sabiduría el "Conócete a ti mismo". Nuestra personalidad -lo que somos en este momento y en cualquier momento- es producto de dos grandes factores: la herencia biológica y el medio. Son factores muy complejos. La biológica está dada por la combinación de los 50 ó 70 mil genes heredados de cada progenitor y combinables en cientos de millones de formas. El ambiental se integra con las diversas influencias sufridas desde que nuestra madre nos llevaba en su seno: las impresiones fuertes, los traumas que ella haya tenido, las intoxicaciones que haya padecido, etc.; y luego, el hogar de nuestra niñez: la casa en que vivíamos, visitas que llegaban, paseos familiares, espectáculos que veíamos, alimentos que comíamos, juegos que jugábamos. . . Somos nuestra historia, llevamos a cuestas nuestro pasado.

La vida es fluida, la personalidad es dinámica, no estática. En rigor no somos; nos hacemos. Hace cinco años éramos diferentes de lo que somos hoy; y en cinco

años seremos distintos. No podemos aislarnos y evitar las tensiones entre nuestras fuerzas internas (biológicas y psíquicas) y las demandas del medio siempre cambiante; entre nuestra identidad y la pertenencia a los diversos grupos y organizaciones.

Ser hombre o mujer equivale a vivir sometido al esfuerzo sin tregua por definirse y redefinirse en la constante interacción y en el diálogo forzoso. El aprendizaje, en su sentido profundo de adaptación y de cambio, no termina sino el día de la muerte.

Pero volvamos a la pregunta inicial: ¿Cómo soy? Casi instintivamente definimos las personalidades a través de rasgos; sobre todo de rasgos de carácter: Juan es activo, dinámica y ambicioso; Pedro es comodino, perezoso y egoísta; María es intrigante, curiosa y chismosa. . . Podemos ejercitarnos en elaborar perfiles de las personalidades --la nuestra y las ajenas- ubicando los diferentes rasgos de los individuos dentro de las grandes polaridades: dominante-sumiso, activo-pasivo, seguro-inseguro, extrovertido-introvertido, tolerante-intransigente, emotivo-frío, egoísta-altruista, ordenado-desordenado, etc.

Las ciencias psicológicas y psiquiátricas nos enseñan que muchos de los trastornos de la personalidad se fraguan en la interacción interpersonal. Y las ciencias pedagógicas ponderan como fortuna inestimable un hogar armónico y sereno.

## PERSONALIDAD Y PERSONA.

Independientemente de que su origen último sea latino o etrusco, la palabra latina *Persona* proviene del teatro. Significaba hace 2.500 años el disfraz del actor, y luego, el personaje correspondiente. Ahora ha llegado a ser uno de los términos clave en las ciencias humanas y en la actividad política.

De por sí persona denota lo mismo que individuo. Podemos decir indistintamente: "fulano es un individuo" o "fulano es una persona", pero en tanto que individuo (indiviso, no dividido) enfoca al sujeto en sí, persona lo enfoca en su interacción con sus semejantes. Podemos, pues, decir que persona es "ser en relación". Subraya el carácter social que Aristóteles enfatizara en su célebre definición de hombre *zoon politikón* = animal social (propriamente, animal que vive en polis o ciudad)

Las grandes experiencias de la vida transcurren con otros o en relación a otros. Pensemos en nuestros ratos de bienestar y en los de malestar; en nuestras alegrías familiares, en nuestras amistades, desilusiones, en los lutos, triunfos, preocupaciones, planes y proyectos. Casi invariablemente encontraremos con nosotros a otros en cercana referencia.

Es significativo cómo las religiones, que conciben a Dios como persona, no lo pudieron imaginar como el eterno solitario, sino como un principio fecundo y

dialogal, y así tenemos la Trinidad cristiana y, muchas otras trinidades que los antropólogos e historiadores conocen de sobra en las mitologías de los cinco continentes.

De tal manera estamos hechos para la comunicación, que literalmente no podemos no comunicarnos. ¿Quién no conoce la experiencia banal del elevador del edificio de muchos pisos? Si allí se cruza nuestra vista con la de un desconocido, no nos queda más alternativa que iniciar un diálogo con palabras o con gestos, o bien evitarlo en forma cortante.

La mayor parte de la actuación del hombre es para influir en su medio, tanto físico como humano. Es la persona el sujeto nato de derechos y deberes, y también de las relaciones de más altura, llamadas justamente "relaciones interpersonales".

### Génesis de la personalidad

Todos y cada uno de los seres humanos hemos venido a la vida en el seno de una familia. Nuestro origen fue una comunicación biológica, el encuentro de dos células, paterna y materna. Y luego fuimos creciendo, no como los árboles en muda soledad frente a nuestros congéneres, ni siquiera como los animales superiores, que tienen una familia efímera que pronto se disgrega, sino que nos formamos en intensa interacción con nuestra madre en la simbiosis de los nueve meses, y luego con ella misma y los demás parientes en el seno de nuestra familia.

La observación más elemental nos reporta que los niños viven volcados hacia su medio familiar y tienden a imitar las conductas y a reproducir los roles que observan en su entorno.

Y las ciencias psicológicas atestiguan que en todos los niveles, superficiales y profundos, los adultos reflejamos las influencias tempranas, que si es cierto que heredamos de la célula primera y de sus genes un temperamento, nuestro carácter, al contrario, es resultado de la cadena de experiencias en los intercambios incesantes y densos con nuestro medio. Es decir, en buena parte somos nuestro medio, somos nuestras relaciones, somos la comunicación del hogar de nuestra infancia.

La psicología llamada humanista o espiritualista reconoce un tercer factor: las decisiones personales fruto del libre albedrío. La psicología materialista y determinista, en cambio, afirma que la personalidad es producto únicamente de los dos primeros factores. No nos toca aquí meternos en cuestiones filosóficas, y en esto cada participante atégase a sus convicciones.

Las relaciones humanas son tan importantes, que en un momento dado de nuestra existencia ellas nos crean algo así como diversas personalidades

según las diversas relaciones: yo soy padre, hijo, profesor, alumno, vendedor, jefe, subalterno, médico, paciente, tío, sobrino...

Soy muchos "yo" No es inexacto decir que soy por los otros y en los otros. Si no tengo actitudes positivas hacia mis semejantes, voy a vivir un conflicto crónico y sobremanera destructivo.

Soy tan yo mismo, que no ha existido ni existirá jamás una persona igual en todo a mí. Soy único. Una cosa tan simple como mis huellas digitales lo atestiguan. Y si ya biológicamente soy único desde el día en que mis padres me concibieron, los años de mi vida me han ido individualizando aún más, porque en cada momento "yo soy yo y mis circunstancias" - como dijera Ortega y Gasset.

Mi historia es tan única o más que mi biología: y sin embargo vivo volcado hacia los demás y llamado a involucrarme intensamente con ellos.

Es la fascinante paradoja de la vida humana: la conjugación de los opuestos; el reto de ser yo mismo (individualidad) y la lucha constante contra el egoísmo, para realizar la integración social (comunidad). Porque el encerrarse en sí mismo, el centrarse demasiado en sí mismo, es la neurosis y en el extremo límite, la psicosis: es la negación de la esencia de la personalidad, que es toda ella apertura a la relación. El egoísmo absoluto es una distorsión monstruosa, porque es antinatural.

La gran tarea de la construcción de nuestra personalidad se plantea, pues, en la apertura hacia nuestros semejantes.

Existe una situación que propicia las actitudes favorables a la comunicación interpersonal: en ella no rige la ley que rige en el intercambio de cosas naturales. Si doy a alguien 1.000 pesos o tres kg de chocolates, me quedo sin los 1.000 pesos o sin los chocolates. Pero si doy instrucción, afecto, confianza, esperanza y amor, lejos de empobrecerme, me enriquezco yo - el donante- al mismo tiempo que se enriquece el destinatario. Estos bienes, lejos de agotarse, se multiplican y se afirman al darlos a otros.

## DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD.

Hay una gran diferencia entre un bebé casi recién nacido y esa misma persona 20 años más tarde. El bebé es una madeja de potencialidades en espera de ser actualizadas, en parte por el curso normal del tiempo, y en parte por entrenamientos y cultivos especiales.

Piense cada uno en sí mismo, en lo que era hace diez y hace cinco años en diversos renglones de la actividad, y en lo que será de aquí a cinco años

La ley de la existencia humana es el proceso, el cambio, el devenir. Más devenimos que somos. Nuestra personalidad se parece más a un desarrollo

musical que a una obra de arquitectura; el tiempo le es esencial. Lo único constante y omnipresente es el cambio. La lengua inglesa lo explica con una exactitud que no tiene la española: *being is becoming*.

Uno de los grandes logros de la ciencia moderna es el haber superado la distinción tajante entre cosas y procesos, evidenciando que todo en el cosmos es, en buena medida, proceso: y el enfocar las cosas así nos lleva a centrarnos en las fuentes de energía en los aspectos dinámicos más que en los estáticos, y a valorizar el cambio como nunca antes se había hecho.

Empezando por nuestro yo físico: el cuerpo viene a ser un poderoso motor, cuyos materiales energéticos entran por los pulmones y por el estómago, y ponen en marcha una maquinaria de asimilación.

Desde este punto de vista una pregunta muy sugestiva para cualquier persona es: ¿Soy todo lo que puedo ser?

Casi nadie se atrevería a responder con un "sí" categórico y absoluto.

La mayoría de las personas somos como motores que funcionan sólo a un reducido porcentaje de su capacidad.

Afortunadamente hoy en día se va afirmando en el gran público el interés por la productividad y la creatividad. Tal vez nos acerquemos al ideal de que el ser y el hacer importen más que el tener, y que el producir valga más que el poseer.

Dinámica del desarrollo psicológico.

La palabra desarrollo es un compuesto de "rollo". Desarrollar es desplegar un rollo, casi lo mismo que desenrollar. Por supuesto que referido al hombre es lenguaje metafórico. La metáfora implica que el organismo vivo posee virtualmente dentro de sí habilidades, destrezas, cualidades, conocimientos, etc. en forma germina, y que todo lo que se necesita es desplegarlas, hacerlas que den de sí al máximo.

Va implícita la comparación con una preciosa alfombra, que enrollada (hecha "rollo") no luce sus encantos, y que para lucirlos necesita ser desenrollada. El ser humano, a partir de la infancia, se lanza por los campos de la realidad, en pos de progresivas conquistas.

Contamos con un instrumento privilegiado de desarrollo: el aprendizaje. De niños aprendimos a gatear, caminar, hablar, dibujar, escribir, cantar, vestirnos, peinarnos, comer con los cubiertos... Y nos pasamos la vida aprendiendo. El verdadero y profundo sentido de aprender lo expresaron los romanos con la palabra *apprehendere*, usada todavía cuando se trata de aprehender a un ladrón. Conlleva la idea de ir en busca, de descubrir, de cazar, de atrapar.

Frecuentemente se desnaturaliza el aprendizaje, como si fuera un esperarse a que le metan a uno en la cabeza determinada información o datos o teorías. Como si la mente fuera una jarra vacía que hay que llenar echándole un líquido.

Para esta acción de calidad inferior, el término apropiado es enseñanza (in-signare = señalar, marcar, sellar, imprimir).

En el niño pequeño el aprendizaje reviste las formas genuinas de curiosidad, descubrimiento, conquista, adaptación vital, ensayo y error, juego e imitación creativa

Para todos, chicos y grandes, el aprendizaje debe ser cambio positivo, modificación favorable de conductas, enriquecimiento, refinamiento, progreso, perfeccionamiento en todos los órdenes, crecimiento en la diferenciación y en la integración, la vía regia a la superación y al éxito.

Los propósitos y la voluntad

El desarrollo humano se da a través de los aprendizajes. Pero éstos se ubican más en las actitudes que en las habilidades, más en las decisiones que en las capacidades, más en la motivación que en la inteligencia.

Nuestro comportamiento y nuestra historia personal es en gran parte el resultado de nuestras decisiones. Si bien es cierto que nuestro pasado nos afecta, también lo es que en general somos nosotros quienes decidimos si queremos controlar nuestro presente o simplemente dejarnos llevar.

Podemos proponernos metas, objetivos, proyectos y programas, algo por qué y para qué vivir. "Man is a self programmer" dicen los psicólogos del vecino país allende el Río Bravo.

Pero en esto hay grados y grados: mucha gente vegeta, se mueve en el mar de la vida como un trozo de leña zarandeado por las olas del mar. Los grandes hombres, al contrario, definen su propio movimiento y su propio camino; saben siempre hacia dónde van. Son como la lancha de motor, no como el tronco inerte. Saben que el ser humano es el resultado de sus pensamientos y de sus decisiones; distinguen bien entre el "yo deseo" y el "yo decido"; entre el "yo quisiera" y el "yo quiero", y entienden que querer algo es estar dispuesto a entregar una parte de la propia vida por conseguirlo. Los grandes, ya sean intelectuales, artistas u hombres de acción, lejos de dejarse llevar y de abandonarse a un fatalismo, aprendieron el arte de administrar la propia vida por valores muy claros y por objetivos muy definidos

#### 4. VALORES PERSONALES Y SOCIALES.

"Un valor es la convicción perdurable de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia opuesto o contrario". Rokeach.

"Un valor es una convicción en base a la cual una persona actúa libremente. " Allport, G.W.

"... cualquier estado u objeto específico por el cual el individuo lucha, busca, anhela, elige, es un valor positivo... Los valores mueven a la persona la empujan por todo su medio ambiente, porque definen las partes de éste que resultan atractivas o repelentes para ella.

Los valores se adquieren de diversas maneras y asumen diferentes grados de importancia para una persona"

Jones y Gerard

*Citas de: p.18-19. Reich, Ben. Et al. "VALORES, ACTITUDES Y CAMBIO DE CONDUCTA". CECSA. México. 1985.*

#### LA ESCALA DE VALORES

Un valor es lo que se considera importante, estimable, valioso y necesario, que hace a uno sentirse bien y eleva el espíritu. Es todo aquello que con las experiencias se va amando cuidando y trabajando.

Para que un valor lo sea realmente, es necesario creerlo, decirlo y actuarlo de manera constante y repetida, por elección libre y entre varias alternativas. De otra forma sería una pose, algo aprendido de otros y no asimilado y vivido.

Existen valores fijos, absolutos o universales, como el amor, la justicia, bondad, libertad, belleza, etc. y otros cambiantes, según la edad, intereses, necesidades, circunstancias, época que toca vivir, estado civil, etc.

Revisar y actualizar nuestros valores es una forma sana de vivir. La incongruencia entre lo que se cree, dice y vive, produce tensiones, angustias y conflictos con uno mismo y con los demás.

Los valores siempre cambian en cuanto a su importancia o primacía. Se necesita aprender a distinguir y hacer la propia escala de valores, es decir, qué es lo más importante o tiene más valor, y qué es lo que tiene menos importancia o valor; cuál en determinado momento o circunstancia tiene la primacía, aunque se haya puesto abajo en la escala de valores.

Una persona que posee un sistema de valores y creencias flexibles, permeable, dispuesto al cambio y en "blanco o negro", se inclinará a aceptar comportamientos que no sean afines a sus propias creencias y valores.

Los siguientes principios para el proceso de valoración ayudarán a revisar y actualizar la propia escala de valores

Estimación de los propios principios y comportamientos

1. Aprecio y estimación de la cosa de que se trata.
2. Afirmación en público. cuando hay oportunidad de hacerlo.

Elección de los propios principios y comportamientos

3. Elección entre alternativas.
- 4 Elección después de considerar y aceptar las consecuencias. 5. Elección libre

Actuación de acuerdo con los propios principios

6. Actuación de los valores.
7. Actuación con patrones constantes repetidos.

## 5. LA COMUNICACION EFICAZ. REGLA DE ORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

"El tema de la comunicación atrae el interés de un número cada día creciente de estudiosos de la conducta humana y de administradores de todo nivel y de todo tipo, y también del público en general.

Muchos de los principales problemas que afligen a los individuos, amargándoles y bloqueándolos, son problemas de comunicación

También son muchos de los problemas que afectan a las organizaciones, restándoles fuerza y eficacia.

Parece una ironía que el hombre moderno, que ha sido capaz de desafiar a los elementos de la Naturaleza y de conquistar la luna, sea incapaz de entenderse con su vecino y de formar equipos bien integrados.

Afortunadamente ha surgido una reacción contra este estado de cosas aberrantes. En los últimos años muchos investigadores e institutos se han dedicado al estudio

de la comunicación como característica esencial de los seres vivos, y al análisis y manejo de las relaciones humanas y de las dinámicas de grupo en particular. "

#### Comunicación biológica, y humana

La comunicación es la esencia misma de la vida, a todos los niveles. La diferencia entre un ser inanimado (una piedra, una barra de metal, un objeto de plástico ...) y un ser vivo (una planta, un animal ...), es que el ser vivo posee un sistema de comunicaciones activas dentro de sí mismo y también dentro de su medio. Por ejemplo, la respiración es comunicación y la nutrición es comunicación. En efecto, ambos procesos implican tomar elementos del medio para incorporárselos y procesarlos para seguir viviendo. "Absorber y emitir", eso es la vida.

Hasta aquí llega la comunicación de los vegetales.

Los animales, por su parte, disfrutan además de comunicaciones más elevadas. ver, oír, gustar, oler, tocar, son otros tantos modos de relacionarse con el medio. Y sus sistemas de comunicación internos son bastante complejos: la circulación sanguínea, la digestión, los circuitos nerviosos, las actividades de las glándulas endocrinas, implican muchas comunicaciones.

Y en cuanto a los animales superiores, ellos llegan a desarrollar sistemas de señales mutuas, que son verdaderos lenguajes. Ahí tenemos los relinchos, los ladridos, las amenazas mutuas, y las manifestaciones de ira, de simpatía y de acercamiento que vemos entre perros, gatos y caballos

Por eso se da la gran paradoja de que los seres vivos, superiores en la escala ontológica, sean también los más efímeros. Es natural; sus constantes y activos intercambios con el medio y dentro de sí los desgastan y los agotan. Por eso envejecen pronto y mueren, a diferencia de los metales y de otros minerales.

Biológicamente hablando el hombre representa una etapa superior aun en el desarrollo de los seres del cosmos. Y como tal se maneja en niveles más refinados de comunicación.

Además de la conciencia simple que consiste en "darse cuenta" de las cosas, y que nos es común con los animales superiores, tenemos la conciencia refleja o reflexión, que es comunicación intrapersonal, comunicación consigo mismo

Tenemos también la comunicación interpersonal, que es el diálogo, el trato directo con nuestros semejantes y que cobra dimensiones de profundidad en las relaciones de amistad y de amor

Y finalmente la comunicación social, que sólo en parte coincide con la interpersonal. Es comunicación social la del orador con su auditorio, la del escritor con los lectores, la del actor con el público.

Vivimos en un mundo de comunicación. La vida se nos va en platicar, discutir, informar, persuadir, ser informados, ser persuadidos, ordenar, recibir órdenes, organizar, comprar, vender, educar, ser educados, etc.

Nuestra familia es comunicación, nuestro trabajo es comunicación, nuestro equipo deportivo es comunicación, nuestras amistades son comunicación, nuestras empresas son redes de comunicación...

Es claro que el ámbito de la comunicación es mucho mas amplio que el de las relaciones humanas

Enfocar la comunicación como simple problemática de relaciones humanas es quedarse en el follaje ignorando las raíces. Las relaciones humanas cubren sólo parcialmente dos de los apartados de la comunicación, la interpersonal y la organizacional

En el organismo biológico, cuando falla la comunicación, sobreviene la enfermedad. Todos nuestros "achaques" somáticos tienen algo que ver con este campo. Lo mismo pasa al ser humano como organismo psíquico y como organismo social.

Al deteriorarse dentro de las empresas la comunicación de unos departamentos con otros o de unos niveles con otros, sobreviene la ineficacia y, a la larga, la anarquía y el caos

Hemos tomado la palabra comunicación en el sentido popular que todo mundo entiende. Podemos profundizar, buscando el sentido original de la palabra comunicación. Viene del verbo latino *communicare*, que significa repartir, compartir, hacer partícipe de algo

Este verbo deriva del adjetivo *communis*, y éste, a su vez, de *cum* = con, en conjunto, y *munus* = don, regalo, trabajo, obra, oficio, cargo.

Así pues, la idea básica de comunicar es "compartir" o "tomar parte con".

Si nos juntamos tres amigos y uno lleva pan, otro vino y otro queso, y hacemos una merienda de queso, pan y vino, eso es comunicación en el sentido más genuino y más pleno y más apegado a la historia de la palabra

Ha sido un empobrecimiento del término el reducirlo a intercambios de ideas, como son los conceptos o la información; la comunicación mental de cerebro a cerebro. Más deplorable aún es confundirla con el mero envío de información.

No; aun referida al campo de las ideas y de la información, la comunicación es siempre calle de dos sentidos

De otra manera no se respeta ni el mínimo del significado original de "compartir".

Partimos de dos sencillas verdades: primera, que la calidad de nuestra vida depende de la calidad de nuestras comunicaciones, y segunda, que todos poseemos la innata habilidad de comunicarnos, pero diversos obstáculos nos hacen fracasar en esta importantísima tarea.

No existe mejor medio de superación que la buena comunicación: la intrapersonal y la interpersonal.

## COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

### El autoconocimiento

A menudo tenemos diálogos con nosotros mismos. Nos preguntamos por qué hicimos tal cosa, nos reprochamos por haber tratado mal a fulano, nos felicitamos por haber cogido al vuelo una oportunidad... Es que los humanos estamos dotados de la facultad de la conciencia refleja o reflexión; podemos ser al mismo tiempo actores y espectadores de nuestro devenir.

Originalmente reflexión es el fenómeno por el cual un rayo luminoso o un cuerpo elástico cambian de dirección al chocar contra una superficie dura. Es un fenómeno de desdoblamiento y flexión. El caso más típico lo tenemos en el espejo. En la reflexión nos convertimos en interlocutores de nosotros mismos. Se crea así un contexto de comunicación análogo al de la comunicación interpersonal, que puede ser ágil, fluida y sana o bien, pesada, torpe y enfermiza.

La comunicación psíquica interna está sujeta a fallas y bloqueos, como lo están la comunicación somática y la comunicación social

La psicología nos enseñó que nuestra personalidad está compuesta de elementos conscientes e inconscientes, o para ser más exactos:

- de elementos conscientes, que son la zona iluminada de nuestra psique;
- de elementos preconscientes, o sea las vivencias que no tenemos aquí y ahora en la luz de nuestra conciencia, pero que pueden ser evocadas a voluntad, y
- de elementos inconscientes, que son los reprimidos, los sumidos y empantanados en el sótano; los materiales que sufren bloqueos que les impiden el paso a la claridad de la conciencia.

Es comprensible que si existen serios problemas de comunicación dentro del sujeto, repercutirán en las comunicaciones con el medio externo.

Ya la filosofía griega anterior a Cristo lo había captado cuando hizo del postulado socrático conócete a ti mismo la piedra angular del aprendizaje y de la sabiduría.

Más cerca de nosotros, en el Siglo de Oro español, el Príncipe de los ingenios Miguel de Cervantes, lo recalca y lo pondera, al poner en boca de Don Quijote este sabio consejo a Sancho Panza, presunto gobernador de la isla Barataria:

... "Lo segundo, has de tener los ojos en quién eres, procurando conocerte a ti mismo, que es el más difícil conocimiento que puede imaginarse".

### La autoimagen

A través del autoconocimiento y de sus altibajos a lo largo de los años, vamos integrando un autoconcepto, es decir, una imagen de nosotros mismos, que puede ser positiva o negativa, estimulante o deprimente, equilibrada o desbalanceada, verdadera o falsa.

El inicio de todo es la identidad corporal. El niño explora su propio cuerpo y poco a poco toma conciencia de su realidad somática. Es natural que se empiece por lo más visible, tangible y concreto. Los cirujanos plásticos mejor que el común de la gente, saben hasta qué punto nuestro cuerpo está en la base de nuestro autoconcepto, y cómo una nueva boca o una nueva nariz pueden dar origen, hasta cierto punto, a una nueva personalidad.

A partir de las primeras exploraciones y paulatinamente, el niño toma conciencia del yo: de ser hijo de sus padres, de ser querido o rechazado, de ser hábil o torpe, de pertenecer al sexo masculino o al femenino, y así hasta integrar una autoimagen, que nunca debe ser definitiva.

Podemos distinguir cinco facetas en este producto sintético.

- la imagen somática
- el sistema de necesidades
- el sistema de valores y actitudes
- el sistema de sentimientos o emociones
- el sistema de ideas y opiniones.

Ningún concepto o juicio es más trascendental para una persona que el que ella forma sobre sí misma. Este concepto o juicio es la variable número uno en la comunicación humana, la que en forma decisiva condicionará las acciones y las reacciones del sujeto en cuestión.

Tal vez la comunicación de los animales entre sí sea tan simple y tan rudimentaria porque, al no tener conciencia refleja, no tienen autoimagen. Para los hombres el tenerla es una oportunidad de grande riqueza, pero es también un riesgo y una responsabilidad.

#### Aceptación de sí mismo y autovaloración

Si te conoces, pero te rechazas, la comunicación contigo mismo no es buena; vivirás un conflicto permanente y destructor. Tienes que dar un paso más: aceptarte, y ello implica por lo menos tres hábitos de aceptación

En primer lugar, aceptar tu propio yo físico, es decir tu cuerpo, con todas sus cualidades y limitaciones. Carl Rogers nos dice que una de las señales inequívocas de que una terapia ha resultado o va resultando exitosa, es que aumente la confianza en el propio organismo; una especie de sintonía de la vida psíquica con la vida orgánica.

En segundo lugar, estar en contacto con tus sentimientos; no negarlos, no decirte que no tienes miedo cuando sí lo tienes, o que te preocupa mucho la salud de tu hermano cuando no es cierto, o que no le sientes envidia a Luisa cuando sí la sientes. Parte del encanto de los niños estriba en que en ellos no hay una fractura entre sus sentimientos y sus comportamientos. Como sabemos que en ellos todo es espontaneidad y nada falsedad, entonces el trato con ellos ofrece total sinceridad. Pero sucede que los padres y demás adultos niegan una y otra vez a los niños el permiso de ser ellos mismos, exigiéndoles actuar y reaccionar según ciertas pautas. Olvidan que "ser uno mismo sencillamente" es tal vez lo más difícil de lograr en este mundo convencional y doble, y sin embargo es el secreto de la felicidad. Y así matan la sinceridad dentro del niño mismo y, por corolario, también a la larga en su trato con los otros. No, tienes que disponerte a tolerar tus sentimientos y a vivir con ellos, a vivir de lo que está en ti, no de lo que está fuera de ti, con negarlos nada ganas.

Un tercer aspecto es aprender a perdonarte, 10 y 20 veces, y 70 veces siete, como dice la Biblia. De lo contrario vivirás en conflicto contigo y te será imposible vivir en paz con el prójimo

De sobra nos dice la experiencia que las personas tratables, con quienes es agradable convivir, son quienes tienen un amor maduro a sí mismos y a los demás. Todo ello requiere que sepas descubrir, comprender y potenciar las fuentes de tu autovaloración, que en última instancia no son más que dos:

- soy digno de vivir (poseo valor personal)
- soy capaz de vivir (tengo eficacia para afrontar los retos de la vida)

## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

### Codificación y decodificación

A menos que nos hubieran confinado en un calabozo medieval, cada una de nuestras jornadas está salpicada de innumerables contactos interpersonales: Muchos de ellos en forma de relaciones humanas, y otros como intercambios de comunicación masiva leer libros o periódicos, escuchar programas de radio y televisión, redactar artículos, etc. Vamos a hacer un repaso somero de los elementos del proceso, que ya suponemos conocidos:

1. la fuente que origina el mensaje
2. el codificador (emisor)
3. el mensaje transmitido
4. el canal a través del cual va el mensaje
5. el decodificador (receptor)

Ya de por sí la interacción de estos elementos es sobremanera compleja. Pero existe una complicación adicional. Toda comunicación se da, no sólo a través de un lenguaje determinado, sino también en un contexto determinado.

Los interlocutores se ubican dentro de un sistema social y dentro de sus circunstancias personales únicas. Cada uno llega a la comunicación con:

- sus actitudes hacia sí mismo
- sus actitudes hacia el mensaje
- sus actitudes hacia el receptor (cuando es emisor)
- sus actitudes hacia el emisor (cuando es receptor)
- sus actitudes hacia la situación de comunicación
- sus papeles sociales o "roles"
- sus expectativas con respecto a ese intercambio
- las expectativas del otro
- las propias disposiciones somáticas, etc.

Piensa en los siguientes casos y alternativas:

- una chica invitada por un pretendiente a una cena-baile. La chica se cree atractiva; o bien, se cree incapaz de gustar a un hombre
- un vendedor que es gran entusiasta del producto que vende; o bien, que es escéptico y quisiera no tener que andar vendiendo eso
- un alumno que encuentra a su profesor de inglés sumamente simpático; o bien, sumamente antipático
- un turista que va a Rusia esperando y deseando hallar un país progresista; o bien, el turista deseoso de confirmar sus propios prejuicios y deseos de que el socialismo sea un fracaso rotundo.
- un ejecutivo que participa en una reunión de trabajo a las nueve de la mañana, tras ocho horas de sueño reparador y un sabroso desayuno; o bien, la misma reunión, pero a las dos de la tarde, tras seis horas de grandes tensiones y contratiempos.

En todo mensaje van contenidos los propósitos y motivos del comunicador, y es imposible captar a fondo y con exactitud una comunicación si se ignoran estos motivos. Es común que surjan desajustes entre el emisor y el receptor por las diferencias de propósito del uno y del otro. Por ejemplo

- reír del chiste que cuenta al jefe... para quedar bien con él.
- ver y escuchar a un líder político en la televisión... para matar el tiempo
- leer un escrito de Marx... para refutarlo ante un grupo de colegas.

Igual sucede a las comunicaciones que llegan a receptores no previstos, como cuando los niños ven películas para adultos, o cuando un mozo de intendencia recoge papeles en la Cámara de Diputados en tanto que éstos discuten y peroran, o cuando personas indiscretas divulgan secretos que se les confiaron como tales.

Las experiencias de transmitir y captar un mensaje cualquiera, demuestran que no se pasan los mensajes de mente en mente como se pasa de mano en mano un paquete. No se captan los mensajes con la fidelidad mecánica e implacable con que la cámara Kodak capta las figuras que le ponen enfrente. Por el contrario, en la comunicación interviene una laboriosa actividad de asimilación, parecida a la del organismo cuando asimila los alimentos, transformándolos. Y al no haber comunicación directa de cerebro a cerebro, sino comunicación mediata, es decir, por medio de algún lenguaje, el estudio de nuestro tema nos remite irremisiblemente al problema de los lenguajes.

## IMPACTO DE LA ASERTIVIDAD

Hoy todo mundo habla de asertividad. Y se leen libros y se toman cursos para adquirir esta cualidad, supuestamente muy valiosa y necesaria.

En latín *assérere*, *assertum* significa afirmar, defender, vindicar y con ello queda dicho el significado de la palabra asertividad: un aplomo y una agresividad bien entendida; un saber marchar por la vida con el paso firme y con la frente en alto; un hábito de manifestarse a partir de posturas de autoestima y confianza en sí mismo

Quien tiene buenas relaciones consigo mismo y con los demás, se valoriza, valoriza a los prójimos, se siente valorizado y está bien consciente de que su mente es un manantial de energía en perpetuo funcionamiento. Dicha persona ve cada mañana como la brillante oportunidad que le da la vida para comenzar a vivirla (o seguir viviéndola) como él, o ella, quiere, y ve en cada problema la oportunidad que se le presenta de dar sus mejores esfuerzos. Todo esto va involucrado en la asertividad.

La persona asertiva es enérgica, crítica y realizadora; es la persona que ve las cosas que son y se pregunta "¿por qué?", pero también sueña en las cosas que no son y que podrían ser, y se pregunta "¿por qué no?".

A medida que continúe trabajando y luchando, obtendrá la fortaleza de la acción y de la esperanza.

La persona autorealizada es un ideal y hasta cierto punto una utopía. Hay que recordar que realización viene de "real", y que real es lo que de verdad existe, no sólo en el propósito o en la imaginación o en la posibilidad.

Autorealizado es quien es uno mismo, en todo lo que puede ser, por haber actualizado sus potencialidades. ¿Y quién de nosotros podría afirmar que ha llegado a ser todo lo que puede ser?

La asertividad y la autorealización pavimentan el camino al éxito.

Sólo una quinta parte de nuestros éxitos se deben a conocimientos profesionales, las otras cuatro quintas partes a las actitudes y al carácter.

La idea del éxito es éxito: el propósito del éxito es éxito

Alguien dijo con razón: No es cierto que el triunfo sea tan difícil. Triunfar es fácil porque sólo se compete contra 5% de la gente. El otro 95% ni siquiera están dispuestos a pagar el precio del triunfo. Pero no hace falta pensar en la vida como una competencia, ni hacer del éxito un mito. En su significado original y genuino

éxitos designa una salida (por eso salida en inglés se dice exit). Usamos esta palabra metafóricamente, siguiendo la analogía de que la vida es un camino, o muchos caminos. Cada uno tiene sus propias salidas (éxitos) según sus propios caminos, que no son necesariamente los de los colegas o parientes o vecinos.

No conviene pensar en términos de éxito o fracaso global, sino de éxitos específicos, y del esfuerzo constante y del progreso evaluado y medido a través de metas escalonadas de corto alcance.

## 6. LOS CAMBIOS SOCIOLABORALES.

Entre dos o más personas puede haber comunicación artificial, defensiva, mecanizada; y puede también haber comunicación fluida, abierta, espontánea, confiada, cordial. La primera es de cerebro a cerebro; la segunda de corazón a corazón; la primera es fría y formalista; la segunda es cálida y vívida. En la primera el individuo comunica cosas, como lo podría hacer también una máquina. En la segunda se comunica. Esta no depende tanto de temperamento y rasgos de carácter (por ejemplo, extrovertido, más bien que introvertido) cuanto de la voluntad de compartir, de participar, de tender puentes, de involucrarse, de darse.

La comunicación abierta no tiene nada que ver con la verborrea o abundancia compulsiva de palabras superficiales. Si tiene que ver, y mucho, con la decisión de quitarse las máscaras que congelan, esconden e impiden crecer; o dicho en otra forma, de abrir la puerta de nuestro yo, para que el otro tenga acceso a nuestro mundo interno, y no se quede sólo con la fachada.

La comunicación genuinamente interpersonal es "hablar con" más que "hablar a" o "hablar de" o "hablar sobre"; y exige sacar y externar algo de lo más íntimo y personal del ser humano: los sentimientos.

La profundidad de una comunicación corre pareja con la autenticidad del intercambio de sentimientos y afectos.

La riqueza de la comunicación está en su paradoja: aceptar totalmente al otro, y sin embargo permanecer totalmente yo mismo, sin diluirme, darme, pero conservar y retener mi individualidad; o bien, usando la analogía del yo con la casa, poner en torno a mí una cerca que delimite mi yo y lo distinga de mi medio, pero no levantar una muralla que me encierre.

## CONFLICTO Y COLABORACION EN LA INSTITUCION.

Toda institución, todo equipo, todo grupo de trabajo o de simple recreo, son redes densas de comunicación. Pero nada garantiza la buena comunicación: la que es poner en común, compartir lo positivo de cada uno. Sabemos que se cae fácilmente en comunicación que es rivalidad, hostilidad, agresión y destrucción. Incumbe a cada uno la tarea de cultivar:

la cooperación (cum operare: actuar en conjunto)  
 la colaboración (cum laborara: trabajar juntos)  
 la convivencia (cum vivere: vivir en conjunto)  
 la compañía (cum panis: comer el pan juntos)

Sólo así será factible trascender las comunicaciones formales, de "rol" a "rol", de papel a papel, y se pondrán en contacto genuino las personas: el individuo A con el individuo B; escuchándose mutuamente y aceptándose como seres humanos y no como piezas de una estructura mecánica o como números de un catálogo.

Comunicación, higiene mental e higiene social

La buena comunicación interpersonal crea un clima psicológico de bienestar que puede compararse a la buena respiración, a la buena digestión y a la correcta circulación sanguínea.

Los hombres no somos islas. Por esencia íntima somos animales sociales. Nuestra condición humana es de "individuos en sociedad".

Si sentimos que el medio nos responde, nuestra vivencia es de satisfacción, de armonía, de expansión y de activación de nuestras fuerzas psíquicas: en una palabra, vivencia de salud y bienestar.

Si por el contrario, sufrimos sistemáticamente experiencias de choque, de incompreensión, de rechazo y de falta de respuesta, entonces sobreviene la frustración, la agresividad crónica y amarga, la involución en vez de la evolución y la neurosis. Y lo dramático del asunto es que de individuos mentalmente enfermos no puede nunca resultar una sociedad mentalmente sana.

## IMPACTO DE LA CULTURA

Cada persona es un macrocosmos: un mundo interior, hecho de pensamientos, afectos, imágenes, propósitos, planes, relaciones, dudas, cuestionamientos, etc.

No nos podemos comunicar directamente con otra persona: es decir, de mente a mente; ni siquiera con el vecino que tenemos a un metro de distancia. Necesitaríamos algún aparato o algunas ondas o rayos X que nos introdujeran hasta su cerebro. Quitando casos verdaderamente excepcionales como la telepatía, la comunicación se realiza a base de señales externas. Cuando estas señales son convencionales se llaman símbolos.

Los lenguajes son sistemas de señales y de símbolos; y por supuesto que no sólo símbolos verbales. Emitimos mensajes:

- Con nuestro rostro es tan elocuente en sus gestos y actitudes, que resulta imposible compilar un diccionario de expresiones faciales.

- Con nuestras posturas: la de un oyente aburrido es muy diferente de la de uno entusiasmado, con deseos de que la conferencia se prolongue una hora más.
- Con nuestra voz: su tono, su volumen, su velocidad, su fuerza, su modulación, comunican tanto o más que el contenido de las palabras.
- Con nuestro tacto: con un apretón de manos o con un abrazo o con un empujón, comunicamos afecto, firmeza, rechazo, indiferencia / muchos otros sentimientos.
- Con nuestro uso del espacio: el sentarnos cerca o lejos de un interlocutor, el poner o no un mueble entre él y nosotros, el sentarnos en el círculo de sillas o fuera de él, cuando llegamos tarde a una reunión, son otros tantos lenguajes que piden interpretación. Ha ido naciendo una nueva rama de la psicología que estudia el significado del uso del espacio. Los inventores la llamaron en inglés proxemics (término afín a proximity)
- Con nuestra mirada: es tal vez el instrumento más fino y más sutil para comunicar matices de nuestras emociones, de nuestra voluntad y de nuestras actitudes hacia las personas.
- Con nuestros movimientos: nuestros ademanes, nuestro andar y nuestros tics nerviosos.

Hay lenguajes más sistemáticos y que han llegado a ser muy elaborados: la música, la arquitectura, la pintura, la indumentaria, los ritos religiosos, el teatro, el cine, las reglas de urbanidad, las simbologías usadas en el deporte, las del tránsito urbano, las insignias de las jerarquías militares... son otros tantos lenguajes, con sus propias gramáticas y sus propias semánticas

El lenguaje más completo y más elaborado de todos es el verbal, lo que llamamos las lenguas o idiomas

Todos los lenguajes se dirigen en último término a designar los objetos del cosmos y a ser expresiones de nuestro mundo interno. Recordemos que la palabra expresión significa una presión que sale o quiere salir hacia afuera.

Efectivamente, nuestro mundo interno pugna por salir hacia nuestros congéneres y aún ocasionalmente hacia los animales- y las cosas inanimadas, como cuando te hablamos a un perro o a un mosquito que no nos deja dormir, o a un tronco que nos impide el paso...

Y si es riquísimo y polifacético el cosmos, no es maravilla que sea tan rico y complejo el universo de los lenguajes que se empeñan en reproducirlo y en interpretarlo ¡Lástima que en su complejidad estribe también su dificultad!

Es un hecho que la comunicación humana siempre ofrece aspectos problemáticos, y casi nunca llega a ser completamente exitosa.

Por principio de cuentas, el mundo del lenguaje no es una copia exacta del mundo real:

- Una fiesta platicada no coincide totalmente con la realidad de la fiesta, lo mismo sucede con una película relatada por alguien que la fue a ver.
- Una palabra designa la realidad, pero no la refleja con exactitud. La simple palabra "reloj" deja mucho que desear como equivalente de un reloj concreto que tengo yo o que tienes tú. Sería simplista pretender encontrar en las palabras "ciudad de París" o "Benito Juárez" un retrato fiel y completo de ambas realidades.

De este modo existen tres diferentes planos que en principio habrían de coincidir entre sí, pero que raramente coinciden del todo; y demasiadas veces olvidamos estos desajustes o faltas de coincidencia.

Además, nuestro lenguaje se va convirtiendo en un archivo de las vivencias personales, a través de los años, y con las palabras guardamos no sólo representaciones (imágenes e ideas), sino también sentimientos, actitudes y valoraciones. Este elemento subjetivo es lo que se llama la connotación, diversa de la denotación.

Finalmente, las cosas cambian más rápido que las palabras: La ciudad de Roma se llama igual que hace 1,000 años, a pesar de que es muy diferente; el peso mexicano se llamó peso hace 100 años y hace 50 y hace 10, y así se sigue llamando hoy, pero su realidad ha ido variando bastante, con 1,000 pesos de principios de siglo se compraba una buena casa.

Y así el desajuste entre las palabras y las realidades que denotan puede ser un proceso en marcha continua.

## LA CULTURA

La cultura es comunicación, es lenguaje y es expresión.

Los animales no crean cultura porque no tienen un mundo interior qué expresar, ni manejan comunicación a nivel simbólico.

La cultura es también civilización y es motor de progreso y expresión de progreso. Cada individuo que viene a este mundo está llamado a vivir en comunión con la cultura de su país y de su raza, o por lo menos, de su grupo familiar. En rigor, cada comunidad tiene su cultura. En los países grandes como México, hay

muchas culturas según las regiones geográficas, las clases sociales, los idiomas, las ocupaciones y las tradiciones locales.

Cada cultura es una riqueza, a condición de que sepa uno abrirse hacia su medio, y ser receptivo. Por eso todo lo que signifique contactos con diversas culturas, o diversas manifestaciones de una cultura (viajes, visitas a museos, trato con extranjeros, espectáculos famosos, clases de historia y de arte, . . .) puede ser instrumento valioso de crecimiento personal y de comunión con la raza humana.

Facilitadores de la comunicación y del crecimiento personal

Físicos

Hay que cuidar y optimizar:

- la distancia entre el emisor y el receptor
- la mutua orientación (la mejor: de frente, la peor: de espaldas)
- la luz (no nos gusta ni nos conviene oír a un conferencista en plena obscuridad)
- la comodidad del mobiliario
- la decoración del recinto
- la ausencia de ruidos y demás distractores, cuando es el caso
- etcétera.

Fisiológicos

- Hay que encontrar el tono adecuado de voz, la modulación correcta, la velocidad o lentitud que piden las circunstancias. Un ejemplo extremo de fallas en este campo sería hablar muy rápidamente a un extranjero que aún no se familiariza con nuestra lengua. Aunque aquí obrarían también factores psicológicos

Psicológicos

El dinamismo básico del crecimiento personal es el sentido de la vida: el administrarse a base de metas siempre renovadas y cada vez más ambiciosas

Existen otros aspectos que favoreciendo la comunicación, favorecen el desarrollo:

- Un notable y experimentado maestro decía: "no se aprende de un profesor antipático". Nada facilita tanto la comunicación como las actitudes de benevolencia hacia el o los receptores.

Otros puntos fuertes son:

- Interés y entusiasmo por el tema.
  - También la claridad de ideas: ver bien claro lo que queremos comunicar.
  - La voluntad de dar confianza, de abrirse, quitándose las máscaras, de manifestar los propios sentimientos y de captar los de los interlocutores. Es muy común la falla de subestimar el poder de los sentimientos propios y de los familiares, colegas, amigos, clientes y subordinados.
  - Para muchas personas es un imperativo urgente el cultivar la empatía. Según su significado etimológico: empatía (en, pathos) es "sentir en otro".
- Y en cuanto a tender puentes y hacer hasta lo imposible porque no se corten las vías de la comunicación cuando surgen conflictos, atenerse a la regla de oro

Si yo soy el del problema, expresarle en "mensajes yo", es decir, en primera persona.

Si el otro es el del problema, hablarle y aclarar las cosas en "mensajes tú", es decir, en segunda persona

Ejemplos: Del primer caso: "yo me siento muy mal cuando no llegas y no sé dónde andas" (la mujer al marido que llega a medianoche). Del segundo caso: "Te irrita ver que gasté 400.000 pesos en dos vestidos." (la mujer al marido enojado por su mano suelta en el manejo del presupuesto doméstico).

## Semánticos

Estos facilitadores consisten en perfeccionar el dominio de la lengua. El método más fácil es el uso habitual del diccionario. Es funesta la ilusión de creer que ya se conoce suficientemente el léxico de la lengua materna. Y hay que tener la atención y el cuidado de explicar el sentido que damos a las palabras que se prestan a varios sentidos. Y cuando tenemos que usar tecnicismos con quienes no son profesionales, hay que explicarlos en atención a nuestros interlocutores. Y cuando se es turista o se trata con extranjeros, hay que tener en cuenta en todo momento los diferentes contextos culturales.

## Sociales

Se optimizan cuando se crea el hábito de.

- definir los "roles" y las funciones de cada quien
- definir los compromisos, las obligaciones y los derechos. En Italia dicen: Patti chiari, amicizia lunga (tratos claros, larga amistad)
- quitar las barreras de los convencionalismos
- garantizar el mensaje a través de textos escritos, teniendo en cuenta aquello de "las palabras vuelan, los escritos se quedan"
- definir las situaciones: qué se pretende de una convivencia o de una entrevista; qué se quiere lograr en una reunión de trabajo, etc. No es nada raro en este tipo de juntas que al cabo de dos horas varios de los asistentes no sepan aún la finalidad que se está persiguiendo o que se debe perseguir, y los resultados pretendidos de dicha reunión

Mucho de todo esto es sentido común. Pero en los asuntos de la comunicación humana es el caso de repetir "¡qué poco común es el sentido común!".

### Obstáculos y tropiezos

Ya bastante hemos dicho sobre los obstáculos de la comunicación:

los conflictos mal manejados

las actitudes evaluativas en vez de receptivas

los medios masivos manipuladores que, como dijera Marshall Mac Luhan, son "cárceles sin murallas" (prisons without walls)

Aquí añadimos unos puntos más, directa y particularmente relacionados con el crecimiento personal, verdaderos enemigos de nuestro desarrollo y de nuestro éxito en el arte de vivir

### La defensividad

Recurrimos a innumerables máscaras ante nosotros mismos y ante los demás. No por nada la psicología científica acuñó la terminología de "defensas psicológicas" y "mecanismos de defensa"

De Hitler pudo escribir el psicoanalista alemán Matussek, "Hitler no tenía amigos ni gente en quien confiar, porque no confiaba en si mismo" ¡Y cuántas destrucciones causó este hombre!

¡Cuántas personas están solas porque temen amar!, ¡cuántas personas se cierran ante sus semejantes y condenan las relaciones al formalismo vacío y a la esterilidad!. ¡cuántas personas reaccionan en las formas en que han aprendido, en vez de decidirse a sentir lo que realmente sienten!, ¡cuántas reacciones defensivas!. ¡cuántas actitudes de suspicacia que son la antesala de la paranoia!. ¡cómo hay que reaprender que al frenar la comunicación frenamos el crecimiento personal!

### La apatía

Hay sujetos que viven como juguetes o víctimas de las circunstancias, y hay sujetos que se constituyen en creadores de las circunstancias.

Es la alternativa fundamental de cultivar una apertura dinámica hacia el medio físico y humano para dominarlo, o bien, abandonarse a una pasividad acrílica, que es apatía y que toma las formas de rutina, pereza, dependencia, resignación fatalismo, miedo crónico a tomar riesgos y miedo crónico al cambio

¡Qué curiosa actitud esta segunda!, ¡cómo olvida que lo único constante en la vida es el cambio, y que si lo aceptamos y nos adaptamos a él, nos ayuda a progresar, y si no, de todos modos sucede y nos deja atrás!

Podemos retratar y sintetizar las dos actitudes en dos expresiones típicamente mexicanos "hazle la lucha" y "¡ni modo!".

La primera propicia la evolución y la salida airoso de las dificultades; la segunda lleva a la involución y nos hunde en el pantano

### Los límites autoimpuestos

Eminentes psicólogos y administradores de personal han observado que mucha gente rinde sólo a un pequeño porcentaje de sus capacidades, y que vive y se muere en la más triste mediocridad, sin haber siquiera conocido sus perspectivas de creatividad y de éxito. ¿Por qué esta situación lamentable? La raíz suele encontrarse en los mensajes negativos y castrantes recibidos en el ambiente familiar "no puedes", "no sirves", "eres tonto", "todo lo echas a perder", "eres la fea de la casa"

O simplemente el estilo de vida familiar que llegó a ser una segunda naturaleza, "somos una familia pobre", "somos gente humilde", la nosotros nos toca resignarnos y aguantar", "los privilegios no se hicieron para nosotros", "nosotros no somos para los estudios superiores". . Estos mensajes repetidos y machacados, se van grabando en el niño que se abre a la vida y a la sociedad, y poco a poco él los internaliza, es decir, los hace suyos.

A veces los mensajes enervantes son reforzados por "amigos" que tienen el malhadado poder de hacernos sentir incapaces y frustrados.

A esta situación le han dado recientemente el nombre de "self-fulfilling prophecy": profetizamos que no podemos, y resulta que efectivamente no podemos.