

## QUÉ SON Y CÓMO SE CONSTRUYEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Barceló (2008) define a las relaciones interpersonales como el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interactuar que, en buena parte condiciona el proceso de relación.

Zayas (2012) refiere que la comunicación permite la relación de unas personas con otras y con el mundo que las rodea, constituye un sello distintivo de la personalidad.

Las habilidades y las competencias definen el desarrollo en la vida laboral y hacen que sea más eficaz el éxito de la comunicación. Las personas en la comunicación interpersonal deben poseer habilidades comunicativas que contribuyan a hacer más efectivas las relaciones. Otra manera de comprender el proceso de comunicación interpersonal es examinar el modo en que la comunicación constituye un vehículo para la construcción de relaciones.

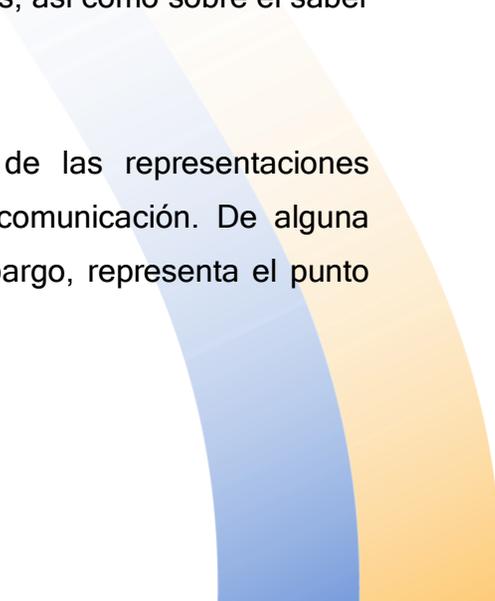
En el proceso de comunicación se intenta dominar o subordinar. Cuando se domina, se trata de controlar la comunicación. Cuando se subordina, se intenta otorgar el control, o se piensa primero en los deseos y las necesidades de la otra persona. Los dominadores esperan que el receptor de los mensajes se someta a ellos; la gente subordinada envía la señal de que espera que la otra persona domine.

Rodríguez (2007) explica que el éxito de los procesos de comunicación, por lo general bastante complejos, se encuentra condicionado por múltiples aspectos relativos a los elementos que intervienen en su desarrollo, como la naturaleza del mensaje, la interpretación que la audiencia hace de él, la situación en la que este se recibe, la

percepción que el receptor se ha formado sobre el emisor o sobre el medio utilizado para enviarle el mensaje.

Niño (2011) se refiere a las competencias comunicativas al desarrollo que ha tenido la comunicación a través de los años, saber comunicarse, saber conocer y pensar, pero al mismo tiempo también saber interpretar las variedad de experiencias.

Lo anterior exige el dominio del código gramatical y los códigos paralingüísticos necesarios:

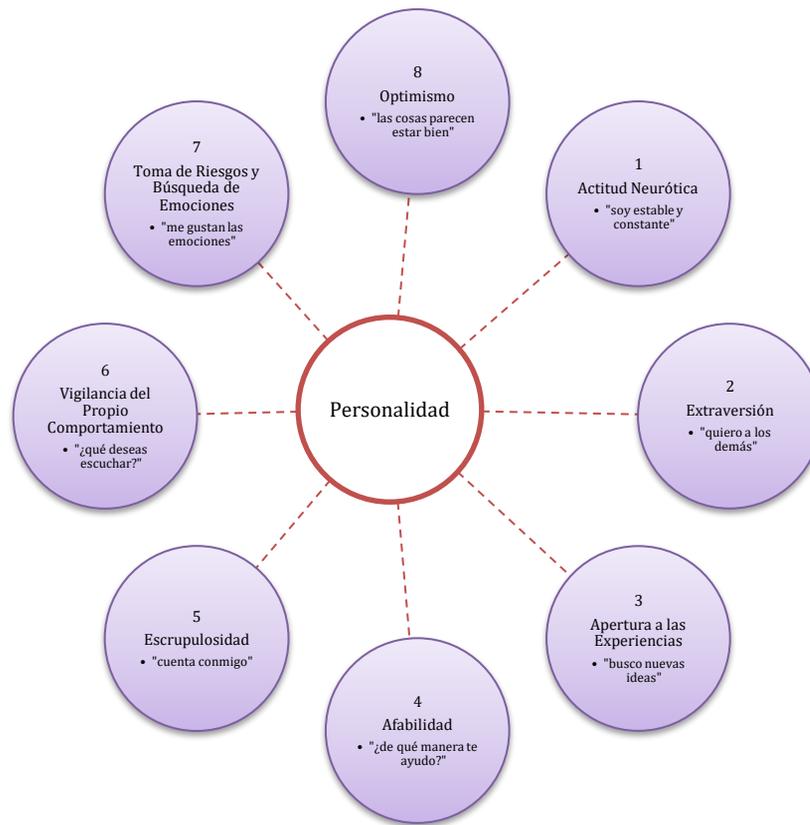
- Competencia lingüística. Comprende los saberes del código de la lengua con las reglas que rigen la construcción y emisión de enunciados oracionales, párrafos y textos, y la consiguiente comprensión de estos. En otras palabras, se refiere a la capacidad para producir e interpretar cadenas de signos verbales,
  - Competencia pragmática. Es un saber interiorizado por los hablantes en forma inconsciente, incluye saberes acerca de los integrantes, las intenciones y los contextos temporales y espaciales,
  - Competencia tímica. Este novedoso saber tiene que ver con la expresión y manejo de la emotividad de parte de los sujetos que participan en un acto de comunicación. El mismo influye en la construcción del mensaje, además de ser la realización de la función expresiva. Se encuentra presente en toda interacción comunicativa, e influye sobre la determinación y construcción de contextos, así como sobre el saber lingüístico mismo,
  - Competencia cultural. Corresponde al saber acerca de las representaciones hechas sobre el mundo, es decir, el referente de la comunicación. De alguna manera podría llamarse competencia cognitiva, sin embargo, representa el punto de vista cultural al cual pertenecen los comunicadores.
- 

Jiménez (2007) refiere que el emisor para lograr los objetivos debe preparar una estrategia que le garantice que el receptor atienda, comprenda, aprecie su contenido, acepte y actúe. Estos cinco objetivos están jerarquizados, si no se alcanza el primero, será imposible lograr el segundo y así sucesivamente.

Fernández (2016) explica que en la comunicación efectiva hay varios modelos de comunicación, como el patrón de comunicación agresivo. Ser agresivo comunicativamente significa decir y hacer lo que se piensa, siente, quiere y opina sin respetar el derecho de los otros a ser respetados. En el polo opuesto a este patrón se encuentra el modelo de comunicación pasiva centrado principalmente en la anteposición de los demás por encima de la propia. La persona comunicativamente pasiva está tan centrada en respetar a los demás que termina no respetándose a sí misma como debiera. Entre estos dos modelos se estudió igualmente un modelo más equilibrado o modelo de comunicación asertivo. Ser asertivo significa decir y hacer lo que piensa, siente, quiere y opina sin perjudicar el derecho de los otros a ser tratados con el mismo respeto, de manera sincera, sin amenazas ni coacciones, pero siempre respetar los propios derechos personales.

Dubrin (2008) refiere que la personalidad está compuesta por aquellos patrones de conducta duraderos y recurrentes y que tienden a expresarse en una amplia variedad de situaciones. Una persona que es insolente e insensible en una situación probablemente actuará en forma similar en muchas otras situaciones. La personalidad es lo que hace únicas a las personas: su manera de caminar, hablar, comunicarse, su aspecto, valores y conflictos internos son particulares a cada uno y eso nos diferencia.

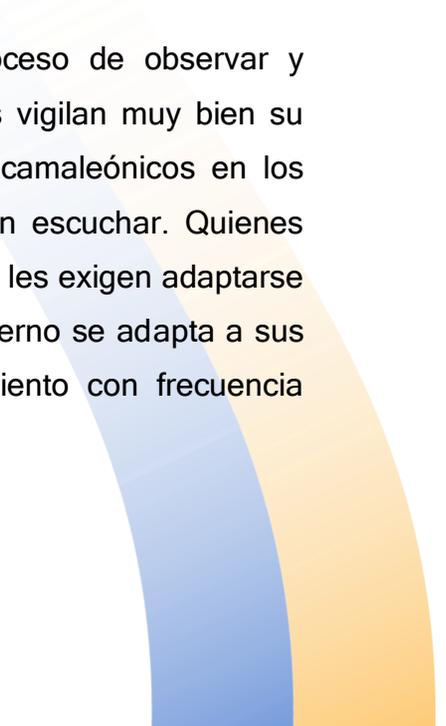
Existen ocho factores de la personalidad que tienen un impacto sustancial en las relaciones interpersonales y el desempeño en el trabajo. Las interpretaciones y significados de estos factores ofrecen información valiosa porque ayudan a identificar áreas importantes para el desarrollo personal. Si bien dichos factores son en parte heredados, casi todas las personas pueden mejorarlos siempre y cuando realice un esfuerzo consciente durante algún tiempo.



Fuente: Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas Comportamiento humano en el trabajo* (Novena ed.). México. Pearson Educación

Los ocho factores se describen en la siguiente lista:

1. La *actitud neurótica* refleja inestabilidad emocional e identifica a la gente proclive a sufrir problemas psicológicos y a enfrentar las dificultades en formas improductivas. Los rasgos asociados con este factor de la personalidad incluyen estar ansioso, ser inseguro, enojarse, sentirse avergonzado, ser emotivo y preocuparse. Una persona poco neurótica, o con buena estabilidad emocional, es tranquila y confiada, y por lo general guarda el control.

2. La *extraversión* refleja la cantidad o intensidad de las interacciones sociales, la necesidad de estímulo social, la confianza en sí mismo y la competencia. Los rasgos que se asocian a la extraversión incluyen ser sociable, afable, asertivo, conversador y activo. A una persona sociable suele describirse como extrovertida, en tanto que a las personas introvertidas se les describe como reservadas, tímidas y calladas.
  3. La *franqueza* refleja la búsqueda proactiva de la experiencia por el mero gusto de hacerlo. Los rasgos asociados con la franqueza comprenden ser creativo y culto, tener curiosidad intelectual, una mente abierta y sensibilidad artística. La gente con un bajo grado de este factor de la personalidad es práctica, con escasos intereses.
  4. La *afabilidad* refleja la calidad de la propia orientación interpersonal. Los rasgos asociados con el factor de la afabilidad incluyen ser cortés, flexible, confiado, generoso y cooperador, saber perdonar, ser bondadoso y tolerante. En el otro extremo se encuentra la gente antipática, fría y hostil.
  5. La *escrupulosidad* refleja organización, moderación, persistencia y motivación para alcanzar metas. Los rasgos asociados con la escrupulosidad incluyen trabajar de manera ardua, ser confiable, bien organizado y cabal. La persona con poca escrupulosidad es perezosa, desorganizada y poco confiable.
  6. La *vigilancia del propio comportamiento* se refiere al proceso de observar y controlar la manera como se percibe a los demás. Quienes vigilan muy bien su propio comportamiento son pragmáticos e incluso actores camaleónicos en los grupos sociales. A menudo dicen lo que los demás quieren escuchar. Quienes vigilan poco su propio comportamiento evitan situaciones que les exigen adaptarse a cuestiones externas. De este modo su comportamiento externo se adapta a sus valores internos. La poca vigilancia del propio comportamiento con frecuencia conduce a la inflexibilidad.
- 

7. *Asumir riesgos y buscar emociones* se refieren a la tendencia de correr riesgos e ir en pos de sensaciones. Las personas que tienen una alta puntuación en estos rasgos de la personalidad buscan sensaciones que representen experiencias nuevas, intensas y complejas. Están dispuestas a correr riesgos por el simple hecho de tener estas experiencias. La búsqueda de enormes compensaciones y emociones diarias motiva a la gente que tiene una gran necesidad de correr riesgos y buscar emociones.
  
8. El *optimismo* se refiere a la tendencia a experimentar estados emocionales positivos y a creer que casi todas las actividades arrojarán resultados positivos. El otro extremo de la escala es el pesimismo, que es una tendencia a experimentar estados emocionales negativos y a creer que casi todas las actividades depararán resultados negativos. Asimismo, se habla del optimismo *versus* el pesimismo en términos más técnicos como la afectividad positiva *versus* la afectividad negativa, y se considera un rasgo muy importante de la personalidad. Ser optimista tiende a mejorar la satisfacción en el trabajo.

Fienco, Gray y Salazar (2016) refieren que la emoción es el estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endócrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene función adaptativa. Se refieren a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. Las categorías básicas de las emociones son: miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría. De acuerdo con la teoría de James-Lange sobre las emociones, al percibir un estímulo, se produce una respuesta o cambio corporal que a su vez provoca la emoción; en cambio, según la teoría Cannon-Bard, tras la percepción de un estímulo sobrevienen simultáneamente la emoción y la respuesta corporal. Las emociones básicas son placer, temor, rabia, dolor, alegría, emoción.

Los valores van de la mano con las relaciones interpersonales, pues son los principios que tiene cada persona para poder relacionarse, ejemplos de estos son: el amor, el respeto, la honestidad, la congruencia, etcétera.

En nuestras relaciones laborales debemos establecer los valores que emplearemos para convivir, partiendo de la regla de oro "trata a los demás como te gustaría ser tratado", así evitaremos situaciones donde podamos sacar provecho a costas de los demás. Recordar que muchos valores son cuestión de opinión, no una afirmación de estar en lo correcto o lo incorrecto. Si se cree que los valores son correctos, y que todo el que no esté de acuerdo está en lo incorrecto, tendrá conflictos a menudo. Así que es mejor hablar las indiferencias en vez de guardar rencor por ellas.

García y Moya (2015) explican que la actitud que el profesional muestre en sus interacciones apoyará o perjudicará la aceptación hacia él. Por esto debemos tener cuidado y atención a nuestro lenguaje verbal y no verbal. La amabilidad y la cortesía serán siempre bien recibidas ya que ayudan a generar un ambiente sereno y de confianza.

Cornachione (2008) menciona que las relaciones interpersonales incluyen factores como la asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional. También destaca la importancia de los factores cognitivos; creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad.

Los valores son fundamentales en nuestras relaciones interpersonales. La relación con otras personas es la principal fuente de bienestar; pero también puede convertirse en la mayor causa de estrés y malestar. Sobre todo cuando se carece de habilidades sociales. Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias facilita la autoestima e incrementa nuestra calidad de vida. Los déficits en habilidades sociales llevan a sentir con frecuencia emociones negativas como la frustración o la ira, y a sentirse rechazados, infravalorados o desatendidos por los demás. Los problemas interpersonales pueden predisponer a padecer ansiedad, depresión o enfermedades psicosomáticas.

**Referencia:**

Juantá Güinac, Rosaura Floridalma. (2018). Tesis de grado. Relaciones Internacionales y Atención al usuario. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf>