

CAPITULO 3

UNA VISION GENERAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

3.1. Introducción

La vida de cada persona se desarrolla y alcanza su plenitud dentro de la comunidad de los seres humanos y por lo mismo está inmersa casi todo el tiempo en las relaciones interpersonales. En ellas el individuo encuentra la posibilidad de la satisfacción de sus necesidades, del logro de sus objetivos y del desarrollo de sus potencialidades. Las relaciones interpersonales llegan así a ser un aspecto vital y de primera importancia para la existencia. Jourard asevera: "Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser humanos" (p. 211). De ahí que es fundamental para el desarrollo humano conocer y comprender los procesos y dinámicas que forman parte de esta experiencia. Recordando la frase de Buber "Toda vida real es un encuentro" (Friedmann, p. 57), podemos entender el porqué de esta búsqueda de las relaciones cada vez más auténticas y armoniosas: vivir realmente, con gusto y satisfacción la vida.

En las publicaciones dedicadas al estudio del ser humano se usa frecuentemente el término "relaciones humanas" para referirse en forma general a todo lo que sucede entre los individuos que tienen algún tipo de interacción entre ellos. En el contexto de nuestro estudio preferimos hablar de "relaciones interpersonales", que a pesar de ser su sinónimo, nos acerca más al ámbito de la *persona* y del *encuentro entre las personas*, es decir, donde las dos se perciben como tales y se relacionan en consecuencia.

"La persona" ha sido definida de muchas maneras por filósofos, artistas, teólogos y psicólogos, entre otros, aquí, sólo para puntualizar nuestra perspectiva teórica queremos citar a William Stern: "La persona es un todo viviente, individual, único, que aspira a fines, se contiene a sí mismo y, sin embargo, está abierto al mundo que lo rodea; es capaz de tener vivencias" (Stern, p. 7). El Enfoque Centrado en la Persona subraya que este ser es valioso por sí mismo y su naturaleza es constructiva y digna de confianza siendo su motivación básica la autorrealización (González Garza, 1991, p. 14).

Independientemente de las divergencias terminológicas, todos los autores reconocen la importancia y la complejidad de las relaciones interpersonales. Es imposible imaginarse a un ser humano fuera de sus relaciones con la naturaleza, consigo mismo y con otros seres humanos; con el mundo de ideas, valores o con

aquellos aspectos de su existencia que hoy reciben el nombre de transpersonales puesto que van más allá de lo que es la experiencia del sí mismo personal e implican apertura a la relación con la trascendencia, experiencias místicas o estados de conciencia expandida.

3.2. Funciones de las relaciones interpersonales

Una gran cantidad de las necesidades humanas sólo puede encontrar su satisfacción gracias a la respuesta positiva de otros individuos. De esta manera, la relación interpersonal es considerada vital e imprescindible para la autorrealización del individuo puesto que le posibilita la satisfacción de sus necesidades. De ahí, que podemos afirmar que la autorrealización humana no es posible sin la participación de otros. El prefijo "auto" de ninguna manera significa que la persona se basta a sí misma, sino que por su autorrealización entendemos el proceso del cual ella es el sujeto.

La persona participa en las relaciones activamente, influyendo y dejándose influir, pero lo hace desde su marco de referencia interno y a partir de la valoración que realiza. En una persona que se autorrealiza, este centro o núcleo de valoración es *interno*, se encuentra en ella misma. En oposición a ello, "cuando el centro de valoración se encuentra en otras personas, el sujeto aplica la escala de valores de estas personas, que se convierten en el criterio de valoración del sujeto" (Rogers, 1985, p. 44). Este es un aspecto de primera importancia en las experiencias transculturales: ¿Cómo integrarnos a una nueva situación cultural sin negar lo que somos, lo que pensamos, lo que valoramos, es decir, sin asumir el centro de valoración ajeno? Naturalmente, podemos reconocer ciertos valores o conductas como positivas e incorporarlas a nuestra vida, pero la decisión es tomada desde el centro de valoración interno de cada uno. Este es un proceso sumamente difícil y va mucho más allá de las conductas motivadas por una simple imitación.

Lo anterior nos puede dar alguna idea de la complejidad de las relaciones interpersonales, sobre todo a partir de la problemática que presenta la dinámica: el individuo frente a lo social. En las siguientes páginas haremos un acercamiento a estos temas para obtener una mayor comprensión de las dinámicas implícitas en las relaciones interpersonales.

3.2.1. Las necesidades personales y su satisfacción

Una de las formas de considerar las relaciones interpersonales es en función de

las necesidades humanas. Estas últimas desempeñan un papel principal tanto en el origen como en el desarrollo mismo de todas las relaciones. Todo lo que el ser humano hace se debe a alguna motivación, es decir, a aquel "trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección" (Dorsch, p. 622). Las motivaciones se originan a partir de las necesidades del individuo que van desde las básicas (fisiológicas) hasta las muy complejas, como la pertenencia o la autorrealización.

Desde los comienzos de este siglo, McDougall y después Murray y Maslow, entre otros, han propuesto varios "enlistados" y "jerarquías" de las necesidades personales entendidas como fuerzas internas orientadas hacia la producción de un efecto o estado deseado. Una de las más conocidas y también la mejor desarrollada es la *jerarquía de necesidades* de Maslow, que a pesar de ser discutible también puede ser útil para la obtención de una perspectiva sumamente amplia de las necesidades humanas. Se trata de una secuencia de las necesidades dividida en cinco categorías: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de autoestima y de autorrealización. Maslow las distribuye en dos grupos principales: las necesidades de *deficiencia*, como por ejemplo, la comida o la pertenencia y las de *desarrollo* como la autoactualización. Al parecer, ciertas necesidades son prioritarias o básicas (sobre todo las primeras) lo que significa que deben ser satisfechas antes de que se pueda pasar a la búsqueda de satisfacción de las demás. Tener en cuenta el papel que desempeñan es muy importante para la comprensión de muchas conductas interpersonales.

McAdams (1988) observa que mientras los autores mencionados "sostienen que función de las relaciones interpersonales está al servicio de un gran número de necesidades básicas, teóricos tales como Jung, Rogers y Kelly las reducen a una sola tendencia primaria la que hipotéticamente se extiende por toda la vida humana" (p. 8).

En la teoría de Rogers, la tendencia actualizante, basada en la necesidad de crecimiento y de consideración positiva (amor), engloba en sí las relaciones interpersonales, los cuales pueden promover (si son positivas) u obstaculizar (si son negativas) la autorrealización. Sobre todo, las relaciones cercanas o íntimas como lo son la amistad y el amor facilitan enormemente el funcionamiento óptimo de la persona puesto que ayudan a crear un clima en el que el individuo puede explorar y expresar su ser honesta y confiadamente.

En Jung, la autorrealización se vincula con el proceso de individuación, de llegar a ser "un sí mismo" verdadero y total. Este proceso, en su mayor parte es un esfuerzo personal pero que se desarrolla siempre en el contexto de las relaciones interpersonales;

en las palabras del mismo Jung: "Como nadie puede llegar a conocer su individualidad a menos que esté relacionado íntima y responsablemente con sus compañeros, tal o cual persona no se está retirando a un desierto de egoísmo cuando trata de encontrarse a sí misma. Ella solamente se puede descubrir cuando está profunda e incondicionalmente relacionada con alguien y generalmente con muchos individuos con quienes tiene la oportunidad de comparar y de los cuales se puede distinguir" (Fadiman, p. 80).

Finalmente, Kelly considera que la tendencia principal no se dirige tanto a la autorrealización en forma directa sino más bien, lo que busca el ser humano es sobre todo entender, predecir y controlar su mundo. En este contexto "las relaciones interpersonales refuerzan la habilidad del individuo para predecir y controlar los eventos de su mundo" (McAdams, p. 8).

Aunque estos investigadores comparten la idea de una tendencia principal que encauza todas las demás, difieren acerca de su objetivo principal y por lo mismo tienen una visión diferente de las funciones de las relaciones interpersonales. Mientras que para Kelly éstas sirven para entender y controlar, para Jung y Rogers, proporcionan ayuda para el autodescubrimiento y mayor comprensión de sí mismo.

Encontramos también investigadores de la personalidad que proponen una visión de las motivaciones humanas básicamente dualista: Freud (eros y thanatos), Angyal (autonomía y sumisión), Rank (miedo a la vida y miedo a la muerte), Adler (lucha por la superioridad e interés social), McAdams (poder e intimidad), entre otros. Según esta perspectiva existen dos tendencias fundamentales y opuestas en la vida humana: "Aun cuando el dualismo es descrito en diferentes caminos, es generalmente comprendida la distinción entre la tendencia motivacional general hacia *influencia/poder/excitación* y la tendencia contrastante hacia *comuni3n/intimidad/gozo*" (McAdams, p. 11). A éstas corresponden dos funciones básicas de las relaciones interpersonales: *control social* e *intimidad* estudiadas por Patterson (*ídem*).

Como pudimos observar la lista de las necesidades humanas puede ser muy extensa y de hecho lo es. Aquí sólo queremos mencionar aquellas que, según nuestro punto de vista, tienen principal importancia para las relaciones interpersonales.

La necesidad de darle valor y significado a la vida. "La más fundamental de todas las necesidades humanas es la afirmación de la vida, el deseo de seguir viviendo" (Jourard, p. 81). Cuando ésta se ve amenazada, la persona es capaz de cualquier conducta con tal que logre preservar su existencia. Pero a pesar de ser considerada como básica, esta necesidad puede quedar subordinada a otras cuando la persona decide

arriesgar su vida por otra persona (por ejemplo, la maternidad) o una idea o valor (la patria). También puede suceder que a partir de una fuerte crisis personal o una depresión profunda, el individuo deje de considerarla como algo deseable y renuncie a ella a través del suicidio. Es que la valoración de la vida proviene del hecho de encontrarle sentido a lo que la persona experimenta. Esta voluntad de sentido ha sido extensamente estudiada por la logoterapia y en palabras de su fundador Víctor Frankl: "constituye una fuerza primaria y no una "racionalización secundaria" de sus impulsos instintivos" (Frankl, p. 98).

El significado y el propósito de la vida no son y no pueden ser entidades estáticas, puesto que cambian en el transcurso de la misma y de persona a persona, imprimen a las relaciones interpersonales la marca de acontecimientos importantes y únicos. Así es que ya no se trata de una valoración superficial, sino de descubrir que cada momento y cada encuentro es único, probablemente tiene su razón de ser y a lo mejor nos puede decir o enseñar algo.

La necesidad del amor e intimidad. En el desarrollo de la personalidad, el amor ocupa un lugar preponderante y se sitúa ya en el inicio de la existencia: "un niño lo necesita para sobrevivir, para crecer y para saber cómo desempeñar las actividades más gratas de los humanos: amar, dar y recibir amor de los coetáneos" (Jourard, p. 82). Es imposible reducir la necesidad de amor únicamente a la de pertenencia, afiliación o como necesidad sexual, puesto que la experiencia amorosa rebasa una y otra vez nuestros límites de comprensión.

A pesar de esta dificultad hay muchos investigadores que afrontan la problemática del amor ubicándola dentro de los procesos del desarrollo de la personalidad. Y así "para Freud, la disonancia y la enfermedad son las consecuencias del fracaso en el desarrollo normal del instinto amoroso" (McClelland, p. 334); Adler sitúa el amor como una de tres tareas vitales principales de cualquier persona junto con la amistad y el trabajo; Maslow distingue entre el *amor por deficiencia* que puede ser provocado por diferentes necesidades (reconocimiento, temor a la soledad, sexo) y que proporciona gratificación y, el *amor por existencia*, un amor por la esencia de la persona que "no es posesivo y se interesa más por el bien de los demás que por la satisfacción egoísta" (Fadiman, p. 358).

En los trabajos de Rogers encontramos la necesidad del amor con el nombre de *la necesidad de la consideración positiva* como elemento principal en el desarrollo del individuo. En su teoría de la personalidad, la necesidad de consideración positiva es

vista como un hecho universal y es llamada *incondicional* cuando "todas las experiencias de otra persona relativas a sí misma son percibidas por mí como igualmente dignas de consideración positiva, es decir, si no hay ninguna que yo considere menos digna de consideración positiva (...) Eso significa valorar a la persona como tal e independientemente de los distintos valores que pueden aplicarse a sus conductas específicas" (Rogers, 1985, pp. 41 - 42). Amar y sentirse amado, en las palabras de Rogers, significa "sentimientos y actitudes de afecto, cariño, respeto, simpatía, aceptación. Percibirse a sí mismo como receptor de consideración positiva es sentir que uno modifica positivamente el campo experiencia de otro" (*ídem*, p. 41).

Las relaciones interpersonales tienen muchas finalidades desde las más prosaicas y pasajeras hasta las más profundas y duraderas. Pero es el amor, que puede ser considerado como la última finalidad del hecho que las personas quieren vivir, comunicarse y trabajar juntas. Tener conciencia de ello puede ayudar a la persona a evitar muchas de las conductas manipulativas y sentirse menos frustrada en sus necesidades. Desde el amor es posible la intimidad: un compartir intenso de lo más personal y propio de cada uno. "Esta necesidad de ternura parece ser originalmente humana en su manifestación. Obviamente relacionada con las necesidades sexuales, la intimidad tiene, no obstante, un significado propio que incluye la unión física, pero que puede expresarse y experimentarse sólo en el campo psicológico. Su polo opuesto es la soledad verdadera; el mero hecho de estar en presencia de otros es insuficiente. Ésta es una necesidad de tener intimidad real que afirme la existencia de la persona" (Jourard, p. 83 - 84).

Esta *afirmación* del otro o su *confirmación* ha sido uno de los ejes centrales del pensamiento de Buber. Dicha confirmación no sólo abarca el momento presente de la persona sino que "ve" más allá, es capaz de percibir sus potencialidades, todo lo que la persona puede llegar a ser. Casi inmediatamente nos viene a la memoria el amor materno, considerado por algunos autores (Scheifler Amézaga, p. 54) como ejemplo del amor incondicional. De él se ha dicho que es "ciego" pero parece más bien que puede ver mucho más allá de las conductas y apariencias, porque está totalmente centrado en el otro. "Mientras la intimidad extrae lo mejor de uno, el **aprecio** libera, a su vez, a la persona de prestar demasiada atención a su propio yo y a la preocupación centrada en uno mismo" (Rage Atala, p. 225).

El lado opuesto de la necesidad de amor es la necesidad de prestigio. Según Jourard, "una hipótesis es que la búsqueda fanática de posición social es una

compensación de la falta de amor" (p. 82). Un buen nivel de autoestima que se expresa en la confianza en la propia capacidad de afrontar los retos de la vida y en considerarse digno de disfrutar de esta misma vida, hace que la persona se ame más a sí misma. Según Fromm: "mi propia persona debe ser un objeto de mi amor al igual que lo es otra persona (...) Si un individuo (...) *sólo* ama a los demás, no puede amar en absoluto" (1993, p. 64).

La necesidad de soledad. Las relaciones interpersonales se desarrollan en un movimiento dialéctico entre tiempos y espacios compartidos y lapsos dónde las partes de la relación están solas. Estos períodos de soledad elegidos libremente responden a la necesidad de separarse del constante "bombardeo" del mundo externo "para que un individuo se contemple a sí mismo, considere su desarrollo personal y coloque su yo ante el resto del mundo" (Jourard, p. 83).

En los estudios de las experiencias transculturales se usa el término "fatiga cognoscitiva" (Winkelman, 1994) que describe un estado de cansancio por la sobrecarga informativa que el individuo recibe y debe asimilar en las primeras etapas de su estadía en otra cultura. La soledad, o mejor dicho la posibilidad de elegir el estar solo, significa no solamente un descanso sino también la oportunidad de ir organizando toda la información nueva. De esta manera, la soledad puede ser considerada como un aspecto muy importante dentro de dichos procesos evitando frecuentes malinterpretaciones por confundir esta necesidad con actitudes de hostilidad o timidez.

La necesidad de la claridad cognoscitiva. "El ser humano no soporta la ambigüedad o la contradicción en los conocimientos. Frente a la incertidumbre está obligado a dar respuestas, ya que sólo puede actuar cuando ha interpretado de manera satisfactoria determinada situación. Puede que su interpretación no sea válida, pero parece que el humano prefiere una interpretación falsa que ninguna" (Jourard, p. 85). La percepción de los hechos y su correcta interpretación son vitales incluso para la sobrevivencia del organismo. De ahí que la necesidad de la claridad cognoscitiva es tan importante y tan arraigada en el ser humano. Por otro lado, éste busca siempre una cierta congruencia entre la información que le llega y sus propias creencias, su visión personal del mundo.

Rogers al hablar del estado de congruencia entre el yo y la experiencia comenta que en el curso de la terapia, el individuo comienza a cuestionar el concepto que tiene de su yo e intenta establecer una congruencia nueva entre su yo y la experiencia que vive. La finalidad que persigue es encontrar una simbolización adecuada para su

vivencia. "Cuando las experiencias relativas al yo son adecuadamente simbolizadas e integradas al yo, se produce un estado de congruencia entre el yo y la experiencia y el funcionamiento del individuo es integral y óptimo" (Rogers, 1985, p. 38).

Las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales ofrecen múltiples oportunidades de revisión de nuestras propias creencias y de establecer nuevas congruencias más ajustadas a la realidad. El papel central de la necesidad de claridad cognoscitiva es proporcionarle al individuo un mundo en el que pueda sentirse seguro y al que pueda comprender. El darse cuenta de esta necesidad facilita a la persona su satisfacción y la pone alerta, puesto que reconoce que éste es un constante proceso de búsqueda de la congruencia y que por ello necesita estar abierta a la experiencia. La información que recibe es vital, pero por algunas razones (por ejemplo, defensivas) muchos de estos datos pueden no llegar a su conciencia obstruyendo todo el proceso de adecuación a una realidad. "Cuando hay un conflicto entre el conocimiento presente y la información nueva, la gente puede negar o distorsionar la verdad para eliminar la disonancia" (Jourard, p. 85).

Por otro lado, la capacidad de tolerar la ambigüedad y de resolver las disonancias cognoscitivas a partir de la evidencia y la lógica es considerada como signo de madurez psicológica.

La necesidad de libertad y espacio. La libertad es una característica, una necesidad, un derecho, una oportunidad a elegir y, finalmente, una gran y a veces dolorosa paradoja del ser humano. Muchos de los valores y de las motivaciones de éste dependen del grado de libertad con el que se ejercen.

El concepto de libertad se relaciona con todos los aspectos de la vida privada y social. Para que la persona logre un desarrollo pleno de sus potencialidades necesita de la libertad en sus diversos grados. "Se puede distinguir entre la libertad *objetiva*, que se refiere a la ausencia relativa de restricciones reales en la conducta de uno, y el *sentimiento* de libertad, el cual se refiere a las estimaciones personales acerca de qué tan libre se es para expresarse a sí mismo" (Jourard, p. 83). En este último caso, el *sentimiento* de libertad o de su falta que la persona experimenta, depende muchos y de muy complejos factores. En ciertas condiciones, lo que un individuo considera como restricción de su libertad, el otro lo percibe de forma diferente. Pero en forma general y a partir de la experiencia personal, estamos nos inclinamos a suponer que las relaciones que proporcionan un buen grado de seguridad, aceptación, comprensión y un genuino calor humano también van a propiciar un mayor sentimiento de libertad.

En el contexto de las relaciones interpersonales los términos de *dependencia* o *interdependencia* no sólo describen las conductas sino que proporcionan información acerca de los sentimientos que tiene el individuo hacia sí mismo y hacia los demás. La dependencia en estas relaciones es entendida como "la necesidad de referirse a otra persona, de apoyarse en ella y de encontrar una gratificación de parte de ella" (Peretti, p. 15) y puede ser, entre otros, un síntoma de baja autoestima y un obstáculo difícil de superar.

Rogers, en su práctica como terapeuta, frustraba desde el principio todo tipo de dependencia. A partir del convencimiento de que la persona posee todos los medios necesarios para tomar sus propias decisiones y producir un cambio favorable asumía el rol de un "espejo". Éste, de modo más fiel y cálido posible transmite "una presencia mediante la cual ayuda al cliente a tomar conciencia de la totalidad de lo que él desea realmente y de lo que expresa profundamente, o de lo que quiere expresar y que no llega a formularse completamente nunca, principalmente los elementos emocionales, los aspectos afectivos, enmascarados con frecuencia por los aspectos de tipo intelectual" (*ídem*, p. 20). En esta experiencia de la libertad la persona tiene un mayor contacto con su realidad interna y la relación de ayuda se ve favorecida puesto que desaparece la necesidad de los mecanismos de defensa.

Por otro lado, la interdependencia expresa el reconocimiento de que los individuos dependen unos de otros para satisfacer sus necesidades y que las relaciones interpersonales conscientes e intencionales son un camino seguro hacia el crecimiento.

Las relaciones interpersonales son un lugar privilegiado para aprender a ser libres. Si el ser humano es un proceso en una constante transformación, la libertad de elegir entre muchas y variadas opciones es absolutamente indispensable para el logro de la plenitud personal. Este mismo proceso es aplicable tanto a los individuos como a los grupos y la humanidad en sí. Pero, como lo expresa Jourard, "La libertad para viajar a cualquier parte del mundo todavía requiere que uno se detenga en los semáforos"(p. 221). La constante conciencia de ser interdependientes permite un ejercicio de libertad responsable y constructiva.

Durante las experiencias transculturales la necesidad de libertad y espacio se ven drásticamente afectadas. Las personas pueden percibir las dificultades para expresarse libremente. La comunicación se ve obstruida por las barreras lingüísticas y culturales. El espacio, en algunos casos, puede quedar reducido a lo que las leyes del país permiten. También las diferencias culturales en el manejo del espacio personal, privado pueden

resultar incómodas o incluso amenazantes. Pero si en una relación interpersonal "cada participante muestra una preocupación activa por la preservación e integridad de la autonomía del otro" (*ídem*), se presenta la posibilidad de superar todas estas dificultades.

Hasta aquí hemos descrito algunas de las muchas necesidades que influyen en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Cuando las necesidades se ven insatisfechas o bloqueadas, la persona puede experimentar frustración. Cualquier necesidad puede ser frustrada, de ahí que se experimentan las frustraciones en diferentes niveles de existencia pero todas ellas dan lugar a uno de los dos patrones básicos: regresión o agresión. El primero describe la actitud de la persona que regresa a las conductas aprendidas en su infancia para afrontar las situaciones desagradables y que en aquel tiempo le ayudaron a manejar la frustración. La agresión normalmente desplaza el enojo "a un sustituto conveniente o inocente" (Jourard, p. 87) y su intensidad es proporcional a la intensidad de la frustración. Los objetivos o los blancos de la agresión pueden ser muy variados: objetos, personas o uno mismo y sus expresiones pueden ir desde las más burdas: golpes, insultos, hasta mucho más refinadas, como por ejemplo, sarcasmos o chismes malintencionados.

Cada persona tiene su propio nivel de tensión, el cual cuando es rebasado provoca la aparición de pensamientos y conductas irracionales. Éste nivel varía de persona a persona y depende de varios factores individuales como la salud o la evaluación que hace de la situación a partir del significado y propósito de su vida, entre otros.

De nuevo, el ambiente libre de amenaza que puede proporcionar una relación interpersonal íntima, crea condiciones favorables para la expresión de la frustración sin recurrir a las conductas destructivas. También, aunque de manera diferente, lo puede hacer la expresión de sí mismo por medio del arte o del ejercicio intenso. Pero sobre todo es importante la conciencia de las propias necesidades, la adecuada comunicación de éstas a los demás y el compromiso con la búsqueda de la satisfacción constructiva que ayude en el desarrollo de la persona. Estos temas los trataremos más adelante cuando hablemos de la comunicación interpersonal.

3.2.2. El desarrollo pleno de la personalidad

En nuestro estudio subrayamos ya varias veces la importancia que tienen para el individuo las relaciones interpersonales. En este apartado nos interesa la influencia que

tienen éstas para el desarrollo pleno de la personalidad.

Con el nombre de personalidad describimos un conjunto único e irrepetible de una amplia gama de propiedades y procesos psíquicos de un ser humano. La individuación, es el proceso que permite la formación de esta unidad diferente de las demás. En él, las relaciones interpersonales juegan un papel decisivo: "El individuo no es en su origen un puro yo aislado de todo lo demás, que se complete y experimente a sí mismo en la inmanencia de la propia conciencia. Sólo en el conjunto de un mundo humano común llega el individuo a encontrarse a sí mismo. Sólo en la comunidad de la experiencia humana se forma y desarrolla la propia comprensión" (Coreth, p. 82).

Buber, al hablar del encuentro entre los seres humanos, considera que éste posibilita la real aparición de la persona, es decir la individualidad que se manifiesta por su distinción de otras individualidades. En su libro "Yo y Tú" expresa: "Toda relación real en el mundo descansa sobre la individuación; esta individuación hace su delicia, pues sólo ella permite que se reconozcan los que son entre sí diferentes" (1984, p. 88). Así, por un lado, las relaciones interpersonales facilitan el proceso de la individuación imprescindible para el desarrollo de una personalidad plena y, por el otro, la individuación favorece estas mismas relaciones dándoles la dimensión del encuentro yo - tú. Para Buber estos dos procesos son inseparables y los dos condicionan el proceso de la realización humana.

En este punto es necesario determinar que entendemos por la personalidad plena o, en las palabras de Rogers, "que funciona plenamente". El precursor en este campo es sin duda Abraham Maslow quien después de estudiar personalidades universalmente consideradas como "autorrealizadas" reunió varias características que describen al individuo autoactualizado:

- ”1. Una percepción superior de la realidad.
2. Una mayor aceptación de uno mismo, de los demás y de la naturaleza.
 1. Una mayor espontaneidad.
 2. Una mayor capacidad de enfoque correcto de los problemas.
 3. Una mayor independencia y deseo de intimidad.
 4. Una mayor autonomía y resistencia a la indoctrinación.
 5. Una mayor frescura de apreciación y riqueza de reacción emocional.
 6. Una mayor frecuencia de experiencias superiores.
 7. Una mayor identificación con la especie humana.
 8. Un cambio (...) en las relaciones interpersonales.

9. Una estructura caracterológica más democrática.
10. Una mayor creatividad.
11. Algunos cambios en la escala de valores propia" (Maslow, 1988, p. 57).

Aunque las relaciones personales en el ideario de Maslow forman un punto específico, todas las características aquí mencionadas, de una u otra forma, se relacionan con lo que ocurre en los encuentros entre las personas. Recordando ya la mencionada distinción entre las motivaciones por deficiencia y las de desarrollo Maslow comenta: "el hombre motivado por la deficiencia depende mucho más de los otros que quien está motivado predominantemente por el desarrollo. El primero es más "interesado", más necesitado, más dependiente y más ansioso que este último" (*idem*, p. 69). Naturalmente, las relaciones interpersonales son muy diferentes en ambos casos.

Para Rogers la persona autorrealizada es sencillamente aquella que responde adecuadamente a su tendencia innata hacia la actualización. Eso significa que desarrolla plenamente todas sus potencialidades, es realista, socializada, apropiada en su conducta, creativa, en constante búsqueda de sí misma y por ello siempre abierta a la experiencia. Este tipo de persona confía en sí misma y en los demás, es capaz de actuar con empatía, comprensión y aceptación. A partir de estas actitudes puede iniciar y desarrollar relaciones cálidas que permiten tanto a ella como a los demás expresarse con libertad. El ambiente de seguridad psicológica así creado hace posible la revelación de sí mismo y el acceso a la conciencia de la información indispensable para el desarrollo óptimo de la personalidad. Esta forma de relacionarse implica niveles de comunicación que van más allá de un simple intercambio de información o de realización de alguna tarea e incluye emociones y sentimientos de los involucrados en ella. Según Rogers "la cualidad de encuentro personal es lo que probablemente determina la medida en que éste será una experiencia que promueva el crecimiento y desarrollo" (González Garza, 1991, p. 136).

La psicología transcultural no está explícitamente interesada en el tema de la autorrealización humana, pero al hablar de la adecuación cultural menciona varios aspectos de las relaciones interpersonales que tienen gran importancia para el desarrollo pleno de la personalidad. Dicho desarrollo tiene lugar en cualquier ámbito de la vida humana. Las experiencias transculturales son uno de estos contextos en que los obstáculos (cultura, idiomas diferentes, etc.) pueden transformarse en retos que ofrezcan las posibilidades de crecimiento. Y así, Winkelman (p. 124) cuando habla de la

adecuación a una cultura diferente y los cambios personales implicados en este proceso, menciona la flexibilidad cognitiva y conductual como factores decisivos de el logro de dicha adecuación.

La flexibilidad cognitiva nos refiere a la apertura a las nuevas ideas, creencias, experiencias y la habilidad para la aceptación de las mismas. La flexibilidad conductual se expresa en la habilidad de cambiar el comportamiento según las exigencias culturales del entorno. Estas habilidades no son exclusivas de los procesos transculturales y aunque en éstos últimos son imprescindibles, también lo son en cualquier situación de la interrelación humana. La apertura a la experiencia y a la posibilidad de cambio en las relaciones interpersonales, son dos de las principales habilidades que demuestran personalidades en vías de crecimiento y desarrollo.

3.2.3. El individuo frente a lo social

El desarrollo personal está tan íntimamente vinculado a la integración social que la separación entre los dos puede ser considerada imprecisa y sumamente superficial. El ser humano, como ya lo hemos subrayado con anterioridad, es social por naturaleza: nace, crece y se desarrolla gracias a una extensa red de interrelaciones con otros seres humanos. Con algunos de ellos entabla relaciones cercanas e íntimas como pueden ser la familia, los amigos y que forman parte de su mundo llamado "privado". El mundo "social" se conforma por las relaciones más amplias que abarcan diferentes formas de vida social. Estos dos "mundos" se afectan mutuamente: el nivel del bienestar en uno de ellos puede influir en las conductas y actitudes en el otro.

Lo que no deja lugar a dudas es el papel que desempeñan las relaciones interpersonales en los procesos de intercambio social y cultural. Han sido el campo social y el de las relaciones los que han sufrido muchos e importantes cambios durante la historia de la humanidad, tal como lo observa Fox: "En los últimos 25 000 años los cambios ocurridos en el hombre han sido culturales, no biológicos" (pp. 65 - 66). Es preocupación de muchos investigadores descubrir de qué manera el individuo es a la vez sujeto y objeto de su ambiente social, en otras palabras, como el individuo influye en el ambiente y cómo éste lo moldea a él. Los últimos cambios que vive nuestro planeta en lo referente al contacto y penetración cada vez mayores entre las culturas, fluidez y accesibilidad a impresionantes cantidades de información, entre otros, todo ello sitúa a la humanidad y al individuo en una posición realmente excepcional dentro de su proceso evolutivo. Y como suele suceder, etapas como esta implican las tomas de

decisiones, obligan a escoger una dirección y asumir actitudes y conductas concretas, congruentes con la elección tomada.

Todas las relaciones interpersonales pueden ser vistas a partir de la diferenciación entre las relaciones "primarias" y las "secundarias". En las primeras el centro de atención descansa en la persona en sí misma; se entra en la relación sin buscar ningún provecho personal. Su máxima expresión se encuentra en el amor maduro, cuando amamos a la persona por el simple y maravilloso hecho de existir y no por lo que nos puede ofrecer. En las relaciones "secundarias", el objetivo de interacción es satisfacer alguna necesidad obteniendo un servicio. El contexto en que se desarrollan estas últimas relaciones está dominado por el juego de papeles sociales los que, por un lado facilitan la interacción pero por el otro, hacen que la persona desaparezca detrás de la etiqueta que el papel social le asigna.

Al proceso de reconocimiento y asignación de los papeles sociales lo llamamos "socialización" y, aunque es inevitable y necesario, se distancia mucho de lo que es el siguiente paso en las relaciones interpersonales y al que llamamos "integración comunitaria". Esta última empieza por el reconocer y apreciar al otro en todas sus dimensiones, tanto en lo que se asemeja a nosotros como en lo que es diferente. La apreciación positiva del otro nos prepara para comprometernos activamente con él, en el esfuerzo por su bienestar y desarrollo y asumir actitudes solidarias, fundadoras de la comunidad. En este sentido avanzamos más allá de las formas y papeles sociales y experimentamos la realidad del encuentro personal.

El mundo actual parece que "ha originado una "hipertrofia" de las relaciones secundarias y va reduciendo, y hasta marginando, las relaciones primarias. Esto crea desequilibrio, porque todos ansiamos la relación primaria: ser buscados por nosotros mismos, no sólo por lo que podamos dar" (Rodríguez Estrada, p. 9). Buber, ya años atrás, nos prevenía sobre cambios en la cultura que promueven la relación "secundaria" que él llama la relación "yo - ello" y que nos ata al mundo de los objetos, del uso y de la manipulación cuando comienza a prevalecer sobre la relación "yo -tú".

Las relaciones interpersonales presentan varios tipos de comportamientos que van desde las conductas muy destructivas para la convivencia dentro la sociedad, hasta las que podemos llamar con el nombre del "amor socialmente efectivo", catalizador de los procesos de crecimiento y realización de grupos humanos. Este último no se da a partir de las estructuras o leyes, en su base están las relaciones interpersonales caracterizadas por el aprecio, empatía y congruencia; actitudes que transforman tanto

los individuos como la sociedad. Es por ello que para Rogers "las relaciones ofrecen la mejor oportunidad de estar en "total funcionamiento", en armonía consigo mismo, con los demás y con el medio" (Fadiman, p. 310).

En los procesos transculturales, tanto el inmigrante como el anfitrión, necesariamente tienen que afrontar la problemática cultural y social lo que les obliga a reestructurar y adecuar sus relaciones interpersonales a esta nueva situación. Los dos tendrán que aprender nuevas formas de relacionarse en niveles sociales y tal vez (y sobre todo el inmigrante) se verán obligados a revisar y hasta renunciar a ciertos modos de actuar, propios de su cultura de origen. Si en las relaciones "primarias" e íntimas los cambios no serán tan drásticos, puesto que las actitudes que las promueven son las mismas en diferentes culturas, en las relaciones "secundarias" o "sociales" las exigencias de adecuación son mucho mayores. De ahí que las actitudes que propone el Enfoque Centrado en la Persona deban ir acompañadas de habilidades en el campo social si buscamos una verdadera adecuación cultural.

Entre muchas de estas habilidades a una de las más importantes se le da el nombre de "sociabilidad" y las personas sociables, en una forma muy general, son descritas por Brislin como "gente cálida, que hace sentirse a uno cómodo en su presencia y a través de los tópicos de la conversación es capaz de comunicar su interés en la gente" (p. 59). En los contactos transculturales esta no es una habilidad fácil de preservar, si la poseemos, y mucho más difícil de desarrollar si es que al momento del encuentro no contamos con ella. Son muchos los obstáculos que dificultan no sólo la comunicación sino que hasta la posibilidad del inicio de la misma. Los prejuicios, el miedo a cometer errores y otros factores pueden obstruir la apertura a la experiencia del encuentro y por lo mismo, a una relación interpersonal.

Otras habilidades varían de cultura a cultura pero todas ellas implican conocimiento de la cultura, de la lengua y sobre todo de los procesos que tienen lugar durante las experiencias transculturales. Tanto del punto de vista del inmigrante como desde el lugar del que lo recibe en su propio país. Finalmente, todas ellas tienen que ver con el proceso de darse cuenta de que no sólo compartimos el mundo y las relaciones sino que realmente nos necesitamos unos de otros y que sólo así, en comunión, podemos crecer como individuos y como sociedades.

3.3. El desarrollo de las relaciones interpersonales

El ser humano presenta diferencias, algunas muy significativas, que

corresponden a distintas etapas de la vida en las que se encuentra. A lo largo de la vida observamos notables cambios biológicos que van acompañados de cambios psicológicos y sociológicos, entre muchos otros. Todos éstos, tienen múltiples relaciones con lo que sucede en el campo interpersonal. A medida que el ser humano cambia al pasar por las diferentes etapas de su vida también cambian sus relaciones interpersonales. Podemos percibir cambios en el alcance de éstas como en sus motivaciones y en consecuencia, en su contenido. Estas transformaciones son naturales y necesarias. Las personas que en sus relaciones interpersonales presentan comportamientos que no corresponden a su edad biológica probablemente presentaran también ciertas alteraciones en el proceso de su crecimiento personal y en diferentes áreas de la integración social.

El desarrollo de las relaciones interpersonales, al parecer, tiende a la ampliación cada vez mayor de las mismas. Sería difícil, si no imposible, establecer límites para su crecimiento. Desde el nacimiento, el ser humano amplía progresivamente el radio de sus relaciones con los demás. Éstas se inician en la familia para ir abarcando un mundo cada vez mayor de interacciones e interdependencias. Ciertos cambios que vive la persona, como puede ser una vivencia del encuentro con una cultura nueva, alteran también poderosamente el mundo de las relaciones interpersonales.

De la manera en que la persona maneje las relaciones interpersonales dependerá la satisfacción de sus necesidades, actualización de sus potencialidades y finalmente, su autorrealización como ser humano. El mundo actual facilita, sobre todo gracias a la tecnología, la ampliación de nuestro universo de relaciones interpersonales. Sin embargo, la preocupación que nace es por la profundidad de las mismas. Todo parece indicar que es la profundidad y no tanto la amplitud de las relaciones que propicia el crecimiento mutuo de las personas y de los grupos. Marilyn Ferguson (p. 445) lo explica de la siguiente manera: "A medida que nos sentimos más interesados por la esencia de las relaciones que por su forma, cambia la calidad de la interacción humana. Las experiencias de unidad, de plenitud, de mayor sensibilidad, de empatía, de aceptación, y otras semejantes nos abren un más amplio abanico de posibilidades de conexión que teníamos antes". A mayor contacto con la realidad en una relación, mayor conciencia y por lo tanto, mayores oportunidades para el desarrollo. Por esta razón, observamos un cambio constante en las relaciones personales en los individuos a lo largo de la vida. Cambios, que son expresiones de la toma de conciencia de la realidad cambiante y de un intento de adecuación a ella. En las siguientes páginas, haremos un

corto recorrido por las diferentes etapas del desarrollo del ser humano desde la perspectiva de los procesos concernientes a las relaciones interpersonales.

3.3.1. El niño y los procesos de socialización.

Si a cada etapa de la vida le corresponde su etapa en el desarrollo de las relaciones interpersonales, la niñez, caracterizada por el fuerte vínculo afectivo entre el niño y sus padres, es muy importante para la posterior relación con las demás personas e instituciones sociales. Durante esta etapa empieza con toda su fuerza el proceso de socialización "a través del cual los miembros de una sociedad buscan la adaptación del individuo al núcleo social. Tal proceso implica la adopción de normas de conducta, lenguaje, costumbres, rasgos personales deseados y moralidad" (Durán, p. 11). Este proceso, permite que el niño se vaya incorporando a la cultura en la cual nació o en la que vive y sea reconocido por ella como miembro. Según Piaget, este proceso es paralelo al desarrollo y consiste en el "perpetuo pasar de un estado de menor equilibrio a un estado de equilibrio superior" (*ídem*, p. 18) y gran parte de las conductas humanas depende de la aprobación social que ejerce sobre ellas la sociedad y la cultura. Este proceso es similar para todos los niños de una misma cultura.

En la infancia, que comprende entre el nacimiento y los once o doce años se pueden observar muchos y múltiples cambios que se presentan en función del desarrollo de la persona y la satisfacción de sus necesidades. La tendencia innata hacia el crecimiento, se manifiesta en las primeras etapas de la vida del niño, sobre todo a través del desarrollo físico: diferenciación del cuerpo y el sistema nervioso. Esto también influye en la percepción sensorial del niño, seguida de la percepción racional del mundo circundante gracias al desarrollo de las capacidades intelectuales.

Diferentes autores dividen esta época de la vida humana en distintas etapas, cada una con su propia problemática a resolver. Freud habla del desarrollo psicosexual que "implica la adquisición gradual de la propia identidad de mujer u hombre, así como la forma básica de relacionarse con las personas y el mundo" (Darley et al., p. 494). Para él, son las experiencias de la primera infancia las que determinan el posterior desarrollo de la personalidad adulta del ser humano y su relación con los demás. Así, durante la infancia, distingue las etapas: oral, anal, fálica y latencia, en las que el niño aprende a manejar su energía psíquica, que en esencia no difiere de su energía corporal y que se manifiesta sobre todo como energía sexual.

Erik Erikson, quien concede mayor importancia a las influencias sociales en el

desarrollo, modifica la teoría de Freud y presenta una teoría de las etapas psicosociales. Estas últimas, presentan siempre un tipo de crisis básicas que deben quedar resueltas para poder avanzar en el camino hacia la personalidad madura. "Durante el primer año y medio de vida, los bebés deben resolver sus sentimientos de confianza y desconfianza hacia las personas importantes. En este periodo, si sus padres los atienden de manera confiable y coherente, aprenden a depositar su confianza en otros" (*idem*, p. 496). Es natural que la figura materna, satisfactor principal de las necesidades del niño, esté en el centro de su atención, y la calidad de esta relación será muy importante para resolver la crisis de confianza de esta etapa. Aprender a confiar en otro ser humano, es uno de los pasos indispensables que hay que dar para el logro de unas relaciones interpersonales abiertas y profundas.

Durante la segunda etapa, entre un año y medio y los tres años de edad, el niño desarrolla su sentido de independencia y debe afrontar la crisis entre la autonomía y vergüenza o duda. "Si la superan con éxito, los niños desarrollarán autonomía y tendrán confianza en su capacidad para controlar su propio destino" (*idem*). La resolución de esta crisis es muy importante para que la persona adquiera la confianza en sí misma, y pueda dirigir sus actos según la voluntad propia. Aunque muchas experiencias agradables en las relaciones interpersonales se presentan sin el concurso de la voluntad, sería un signo de poca madurez dejar el aspecto tan importante de nuestra vida simplemente en manos del azar. La voluntad hace que nuestro encuentro con el otro sea un acto intencional, lo que implica la responsabilidad, actitud plena y exclusivamente humana.

La tercera etapa, comprendida entre tres a cinco años y medio, sitúa al niño frente a la elección entre tomar la iniciativa o quedarse con los sentimientos de culpa y desaliento. En este momento de su desarrollo, el niño es más competente en cuanto al lenguaje y puede adquirir mayor iniciativa en sus conductas. Gracias al lenguaje ésta es también la etapa en la que el niño se vuelve mucho más sociable (aunque le seguirán gustando los juegos solitarios) y estará más voluble a los procesos de socialización. La iniciativa que muestra el niño en este punto de su crecimiento, tiene gran importancia para el surgimiento de la actitud de la apertura a la experiencia, indispensable en las relaciones interpersonales genuinas. Ésta no es una actitud pasiva como podría indicar la palabra, más bien, se presenta como una disposición activa para entrar en contacto con el otro, aunque esto implique un cierto riesgo. Por lo tanto, el inicio de una relación como su desarrollo dependen en gran medida de los niveles de apertura de cada una de

las partes.

Al final de la infancia, "los niños luchan para adquirir muchas de las habilidades específicas que exige su sociedad. La falta de confianza en su capacidad para desarrollar estas habilidades podría resultar en sentimientos de inferioridad" (*ídem*). En esta etapa, entre cinco a doce años, los niños amplían notablemente el círculo de sus relaciones, debido a su ingreso al ámbito escolar. El ambiente social ampliado, los juegos en el vecindario y sobre todo la escuela, colocan al niño en situaciones en las que se ve obligado a compararse con los demás. Por más que podemos objetar los beneficios que la comparación proporciona, ésta es un hecho de gran importancia para el niño. El niño se compara a sí mismo y sus logros con los de sus compañeros y cuando se da cuenta que ha logrado el éxito, puede comenzar a sentirse competente, capaz de afrontar y resolver los problemas que se presentan. Este sentimiento, a pesar de su motivación muy deficiente proporciona a la persona un cierto grado de autoestima. Ésta, en forma general, es entendida como el juicio que hace el individuo acerca de sí mismo y que, en grados saludables se manifiesta en el sentimiento de la propia valía y de percibirse capacitado para la solución de los problemas que la vida presenta. En las relaciones interpersonales la autoestima juega un papel de primer orden: sin ella la persona probablemente asumirá las actitudes defensivas que se traducen en conductas agresivas. Es obvio, que éstas no sólo dificultarán la relación sino que incluso, la pueden anular completamente.

Para complementar la visión de las relaciones interpersonales en las primeras etapas de la vida, no podemos omitir las aportaciones de Jean Piaget, teórico del desarrollo cognoscitivo. Este autor, postula que los niños pasan por una serie de etapas que se diferencian entre sí en modos de conocer y, en consecuencia, de actuar en su mundo. "Así como en la última instancia los niños se desarrollan y llegan a tener una personalidad adulta y a entender como adultos las relaciones sociales, a la larga deben adquirir formas adultas de pensamiento, razonamiento y comprensión del mundo" (Darley et al., p. 497). A la primera de estas etapas Piaget le llama la etapa *sensomotriz*. En ella, los niños se dan cuenta de la permanencia de los objetos y desarrollan capacidad de formar las representaciones mentales de los objetos e ideas. Éstas representaciones son las que permiten al niño por ejemplo, planear imaginándose las consecuencias de sus actos, es decir, le permiten pensar. La segunda etapa llamada *preoperatoria* abarca de los dos a cinco años y se caracteriza por el pensamiento egocéntrico; el niño ve todo desde su propio punto de vista y enfoca su atención en un

sólo aspecto de una situación. La siguiente, lleva el nombre de la etapa de las *operaciones concretas* y termina entre los once y doce años. Su principal característica es la capacidad de "desconcertar", es decir, de considerar al mismo tiempo más de un aspecto de la realidad. Dicha capacidad, es el principio del pensamiento lógico y de las operaciones formales que se desarrollarán más en la adolescencia.

Partiendo de la teoría de Piaget, podemos entender mejor algunas de las actitudes observables en las relaciones interpersonales. Y así, la persona al pasar por las diferentes etapas aprende a superar el pensamiento egocéntrico, lo que le permite ser empática, asumiendo el punto de vista del otro. También, con la capacidad de darse cuenta de más aspectos de la realidad se abre las puertas a un mundo rico en diversidad y sobre todo, un mundo de muchas opciones de interpretación. Ya sólo estas características significan un enriquecimiento importante en las relaciones interpersonales.

En el principio de este capítulo hemos mencionado los procesos de socialización a las que está expuesto el niño y que tienen una influencia significativa en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Para Freud y Erikson, el niño aprende a comportarse de la manera que su sociedad considera adecuada, gracias al desarrollo del "superyo". En este proceso, el niño se identifica con el padre del mismo sexo y del cual asume el superyo. "Esto significa que los valores morales del padre y sus normas del comportamiento son adoptados como un todo, y que de ahí en adelante el superyo dirá al niño qué hacer (y que no hacer) en diferentes situaciones" (*ídem*, p. 497). Contrariamente, los teóricos del aprendizaje social como Bandura y otros, consideran que el niño aprende diferentes comportamientos sociales uno a uno y no como un todo. Es la imitación de los modelos y los reforzamientos positivos o castigos que deciden cuáles de las conductas formarán parte del modo habitual de actuar del niño. Los modelos pueden ser tomados de las personas significativas del entorno, pero también pueden ser personajes ficticios de la televisión o de la literatura. Como todos estos comportamientos son aprendidos, por la misma razón son susceptibles al cambio y esto es lo que forma el núcleo de la teoría del aprendizaje social.

Rogers considera esta etapa de desarrollo sobre todo en función de la formación de la *imagen de sí mismo*: "A consecuencia de la interacción entre el organismo y el medio, la *conciencia* de ser y de actuar como individuo aumenta y se organiza gradualmente para formar el *concepto del yo* que, como objeto de la percepción, forma parte del *campo experiencial*" (Rogers, 1985, p. 65). Esta imagen de sí mismo es

aprendida y esto la hace susceptible a las influencias sociales. Si en el ambiente familiar y en las relaciones con otras personas significativas de su entorno (amigos, maestros), el niño se experimenta a sí mismo como querido, gustado, aceptado, capaz, valioso y adecuado, los sentimientos asociados con la imagen de sí mismo serán de aprecio y de afecto" (Lafarga y Gómez del Campo, 1992, p. 16). De la misma manera, si en estas relaciones se experimenta como básicamente no querido y no adecuado, la imagen de sí mismo se conformará a partir de los sentimientos de rechazo y disgusto. Estas imágenes pueden ser modificadas gracias a las experiencias a lo largo de la vida pero este es un proceso sumamente difícil. Así, por ejemplo, una imagen pobre de sí mismo da lugar al desarrollo de las actitudes no asertivas (defensivas o agresivas) hacia sí mismo y hacia los demás que traen una serie de problemas en las relaciones interpersonales llegando ser lo que algunos denominan "la profecía que se cumple", un círculo vicioso de actitudes y comportamientos difícil de superar.

Considerando al individuo como un ser en constante proceso de cambio, las primeras etapas de su desarrollo tienen una influencia importante para las relaciones interpersonales, aunque no compartimos la idea de los psicoanalistas de que las primeras relaciones, sobre todo las que tienen lugar dentro de la familia, sean *determinantes* para todas las relaciones posteriores y para el resto de la vida. Sin embargo, no podemos negar que un desarrollo positivo de las relaciones que se dan en la familia, interviene de manera importante en la actualización de muchas de las potencialidades de la persona y, entre ellas, en la capacidad de relacionarse con los demás de una forma constructiva. También, el desarrollo de los procesos de socialización que tiene lugar en la escuela puede, bajo ciertas condiciones, promover este tipo de relaciones interpersonales. "Cuando se da mayor importancia al valor personal, a la unicidad y a lo valioso de la propia experiencia de vida, el niño aprende a valorar a la persona por quién es y no por lo que posee o aparenta. Entonces surge el proceso de socialización de la igualdad y no la discriminación, la comunidad y no el aislamiento competitivo, la conciencia de que todo ser humano, independientemente de su nivel socioeconómico y cultural, es una persona digna de confianza y valiosa con la cual al cooperar y compartir se obtiene enriquecimiento recíproco. El niño crece abierto al cambio, rechaza la opresión y la injusticia, y busca nuevos caminos que promuevan al ser humano y a la sociedad, por lo que cumplirá con todas las leyes que sirvan al hombre y desechará todas las que lo sometan" (González Garza, 1991, p. 63). La socialización así entendida, más que transmitir un cúmulo de leyes de comportamiento,

prepara al niño para asumir la responsabilidad y el compromiso con su propia vida y con la del mundo que lo rodea. De esta forma, también sus relaciones interpersonales serán expresión de la congruencia y aceptación de los demás y no de la manipulación y falsedad.

Las experiencias transculturales hacen revivir y obligan a reestructurar los procesos de socialización. Incluso, podríamos hablar de una segunda socialización. El encuentro con un mundo en muchos aspectos nuevo y a menudo incomprensible, sitúa al inmigrante en la posición que se asemeja a la del niño. Las dificultades en la comunicación, la dependencia de los demás hasta en los aspectos más triviales de la vida diaria y otras condiciones de las primeras etapas de la experiencia, propician un contexto en el que las relaciones personales ocupan un lugar central. Las actitudes adecuadas seguidas por los comportamientos apropiados, habilidades personales puestas en práctica y la posibilidad de recibir muestras de consideración positiva, ayudan al inmigrante, igual que como al niño, a resolver constructivamente esta etapa de su vida.

3.3.2. Relaciones interpersonales en la adolescencia

La adolescencia es comúnmente entendida como la etapa intermedia entre la niñez y vida adulta, que empieza con el logro de la madurez sexual y termina en el momento de asumir las conductas y responsabilidades de la vida adulta. Como es fácil de observar, es una definición que en gran parte depende del contexto cultural en que se da este proceso, sobre todo cuando nos referimos a culturas donde los jóvenes al llegar a la pubertad asumen inmediatamente las obligaciones de la vida adulta. También hay que observar que la forma en la que se vive la adolescencia depende del momento histórico y cultural, hace 20 o 50 años atrás los modos de vivir esta etapa fueron diferentes a la situación actual.

Lo complejo e impreciso de la definición de la adolescencia se debe a la variedad intrínseca de esta etapa del desarrollo humano. De hecho, algunos psicólogos (Hall, Freud, Erikson) coinciden en que sus principales características son la complejidad y la confusión. Aunque otros (Horrocks, Darley, Glucksberg y Kinchla) son de la opinión que se ha exagerado hablando de dicha complejidad y de que los adolescentes no presentan tan altos niveles de estrés que se podría esperar, si aceptamos que viven realmente una realidad muy confusa. De todas formas, no cabe duda que es una etapa muy importante y de gran trascendencia para el desarrollo de las relaciones interpersonales, las cuáles, en esta época muestran un crecimiento muy vigoroso, tanto

en cuanto a la amplitud como a la profundidad se refiere.

Freud considera la adolescencia como parte de la última etapa de su teoría del desarrollo psicosexual a la cual llama etapa genital. "Según Freud, la energía sexual de la libido que se reprime durante la latencia, vuelve a surgir durante la adolescencia, que es cuando se inicia la etapa de desarrollo adulto. Así pues, los jóvenes adolescentes no sólo deben adaptarse a grandes cambios físicos, sino que también deben afrontar un incremento del nivel de la energía sexual" (Darley et al., p. 520). Este proceso se ve todavía más complicado para el adolescente por la necesidad de enfrentarse a la tarea de ir haciéndose cada vez más independiente de sus padres.

Para Erikson, la adolescencia presenta sobre todo la problemática de la identidad. En esta etapa el joven debe resolver el conflicto entre la identidad y confusión de papeles. La primera es entendida como un "sentirse una persona unificada, con creencias, valores e ideas coherentes sobre el mundo, aunadas a la seguridad del propio valor como ser humano" (*idem*). Un buen grado de autoestima y sobre todo una imagen de sí mismo congruente con la experiencia, ofrecen grandes posibilidades del logro de la identidad propia en el adolescente. Contrariamente, la confusión de papeles describe la situación en la que el joven no puede consolidar una identidad y a menudo pasa de una a otra sin que se pueda percibir algún objetivo o continuidad de fondo. Es un momento de su vida en el cuál debe integrar en su propia identidad diferentes papeles sociales (estudiante, amigo, hijo, hermano, etc.) que comienzan a ser muchos y más variados debido al crecimiento del mundo de sus relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista del desarrollo cognoscitivo representado por Piaget, la adolescencia es la etapa en la cual la persona desarrolla la capacidad de realizar operaciones formales y muestra el razonamiento hipotético-deductivo. La primera característica significa que el joven es capaz de pensar en lo posible y lo abstracto. El razonamiento hipotético-deductivo "es la capacidad de poner a prueba sistemáticamente un conjunto de posibilidades sobre la corrección utilizando métodos lógicos y experimentales" (Darley, p. 519). Puesto que el pensamiento analítico le ayuda a reflexionar en las consecuencias de las actuaciones propias y de las demás, por lo mismo a planear mejor, como también percibir con más facilidad las incongruencias en las opiniones y comportamientos, todo ello tiene su importancia para la construcción interna del mundo que hace el adolescente y según la cual se va relacionar con los demás.

Estos cambios que vive el adolescente tienen unas poderosas repercusiones en su

modo de relacionarse con los demás. Los cambios físicos y hormonales tan acelerados en esta etapa, hacen que su propia imagen corporal sea el centro de atención del adolescente y el aspecto por el cual se irá comparando con los demás. También se puede observar en los adolescentes una acrecentada conciencia de sí mismos, marcada fuertemente por el juicio y el autoanálisis. Por estas razones, se ha dicho que los jóvenes en esta etapa son egocéntricos, es decir, muy centrados en ellos mismos. Sin embargo, parece que estas actitudes desempeñan un papel importante para el fortalecimiento de la estructura personal que se encuentra en pleno proceso de desarrollo.

Junto con el crecimiento físico los adolescentes viven el desarrollo intelectual. El ambiente escolar exige al joven un constante ajuste a las exigencias académicas y grupales, adquisición de las nuevas y más variadas habilidades y conceptos nuevos. Muchas de éstos no tienen una aplicación inmediata y piden al adolescente una proyección al futuro. "Es una época en la que el individuo adquiere experiencia y conocimiento en muchas áreas, e interpreta su ambiente a la luz de esa experiencia" (Horrocks, p. 14). El tipo de vivencias en este campo no sólo tiene que ver con la adquisición de una visión del mundo sino que afecta el desarrollo de la autoestima y capacidad de entablar las relaciones interpersonales basadas en la percepción adecuada de la realidad.

El desarrollo físico e intelectual del adolescente lo hace cada vez más independiente de sus padres. Esta es una de las grandes luchas del joven: abandonar la sumisión infantil y emanciparse de la autoridad paterna. El principal blanco de este esfuerzo es la dependencia emocional desarrollada en la niñez. Muchas veces, el adolescente en su afán por esta emancipación va rechazar toda autoridad que en alguna forma le recuerde la subordinación a los padres. Dicha actitud, unida a frecuentes cambios del estado emocional del adolescente, provoca conflictos interpersonales con los adultos que de forma general han sido denominados como "brecha generacional". En esta etapa, los jóvenes empiezan a identificarse más con los de su misma edad (aunque este proceso ya empezó en la infancia, sobre todo con la entrada a la escuela). Esta inclinación hacia las opiniones y formas de comportamiento de sus coetáneos puede significar falta de acuerdo con sus padres en una amplia gama de cuestiones. Sin embargo, parece que en realidad dicha brecha no es tan profunda ni tan marcada: "Si bien es cierto que los adolescentes difieren mucho de sus padres en muchas cuestiones relativamente poco importantes, como el vestido y las diversiones, sus valores en cuanto a cosas importantes son con frecuencia bastante similares" (Darley, p. 523).

Otro de los aspectos muy comentados y casi proverbiales de la adolescencia es el desarrollo y evaluación de los valores. Esta búsqueda algunas veces es reducida a un supuesto "idealismo juvenil", que en nuestra opinión corresponde más bien a la carga emocional que acompaña a los valores que a un grado cualitativo de los mismos. Sin embargo, los valores y la congruencia entre ellos son uno de los puntos principales en la vida del adolescente. "La búsqueda de valores de control, en torno a los cuales la persona pueda integrar su vida, va acompañada del desarrollo de los ideales propios y la aceptación de su persona en concordancia con dichos ideales. Es un tiempo de conflicto entre el idealismo juvenil y la realidad" (Horrocks, p. 14). Este es uno de los momentos cruciales para el desarrollo de las relaciones interpersonales, puesto que el joven se enfrenta aquí a un dilema que perdurará toda su vida: ¿cómo relacionarse constructivamente con aquellos que no comparten sus valores e ideales? Este es el problema de elección entre la actitud básica de confianza, aceptación y empatía o de la defensa y rechazo en las relaciones con los demás percibidos como diferentes.

La necesidad del constante ajuste a las situaciones totalmente nuevas que vive el adolescente es una de las experiencias más significativas para el desarrollo de la flexibilidad necesaria en las relaciones interpersonales, sobre todo, durante las experiencias transculturales. El joven que en esta etapa se abre a la comunicación, saliendo un poco de su mundo privado, que aprende a respetar los puntos de vista diferentes a los suyos y que hace de la congruencia no una arma en contra de los demás sino un estilo de vida, este joven ha aprovechado los retos que la adolescencia le presenta y los ha transformado en aprendizajes para la etapa adulta.

3.3.3. Relaciones interpersonales en la edad adulta

La etapa de la vida madura empieza con el adulto joven que asume los compromisos personales y sociales propios de esta época (carrera, trabajo, formación de una familia, entre otros), pasando por la adultez propiamente dicha y termina con la senectud y la muerte. Comparando con las otras etapas, ésta es muy larga, si nos va bien, puede durar 50, hasta 70 años. Indudablemente en un lapso de tiempo así ocurren muchas cosas y pareciera que la subdivisión a etapas más cortas se ajustaría mejor a la realidad. Esta es la postura de Erikson quién divide la vida madura en tres etapas ya mencionadas. Freud, por su parte, considera que el desarrollo psicosexual culmina con la etapa genital cuando resurgen las fuerzas de la sexualidad y "se dirigen al compañero adecuado, de tal manera que la persona puede casarse y tener hijos" (Darley, p. 495).

Según él, la capacidad de amar y trabajar confirma el logro del éxito en esta etapa. Si embargo los dos coinciden que la tarea principal de la vida adulta es establecer y desarrollar unas relaciones íntimas con las personas de su entorno.

Al terminar la adolescencia la persona tiene en gran parte ya conformada su identidad y ahora se siente impulsada a compartirla en la intimidad con otro ser humano. La intimidad, como ya se he mencionado antes, es una de las necesidades humanas básicas y que encuentra su satisfacción a través de la cercanía física y emocional entre dos personas que comparten sus mundos privados. Es la relación *yo - tú* de la que habla Buber y que se fundamenta en la mutua revelación. Darse a conocer, "es lo que diferencia a las relaciones personales de amor y amistad de las producidas por un papel formal: los participantes se esfuerzan por comunicarse entre sí sus mundos subjetivos, en un diálogo constante" (Jourard, p. 212). En este proceso, las personas no sólo llegan a conocerse una a la otra, sino que se conocen a sí mismas puesto que al compartir lo subjetivo de cada una entran al terreno de la intersubjetividad, un importante elemento para el conocimiento. Conocerse a sí mismo y conocer al otro sitúa a las personas en el camino hacia la plenitud y autorrealización. Es por eso, que cuando hablamos de una vida madura la tarea más importante que se presenta es el establecimiento de las relaciones íntimas, que promueven la expresión total de la persona. La intimidad algunas veces ha sido entendida como cercanía sexual, pero en realidad abarca otros muchos aspectos del encuentro humano. "El respeto y la preocupación mutua que dan lugar a una situación íntima podría expresarse tanto en una amistad estrecha como en una relación sexual. Si por el contrario los adultos jóvenes no establecen algún tipo de relación íntima, se desarrollará una profunda sensación de aislamiento y el consiguiente ensimismamiento" (Darley, p. 529).

Uno de los resultados de esta búsqueda de la intimidad es el matrimonio. La experiencia del encuentro, de la cercanía y de la preocupación por el otro lleva a las parejas a asumir compromisos mutuos y duraderos entre ellos y frente a la sociedad. "La intimidad realmente es la capacidad de fusionar la identidad propia con la de otros, sin temor a perder algo propio. Este desarrollo de la intimidad hace posible el matrimonio como vínculo libremente elegido. Cuando la intimidad no se ha desarrollado, el matrimonio carece de sentido. Pero a veces el desarrollo interior aguarda a que exista un vínculo formal" (Evans, p. 67). En este proceso, la intimidad no se institucionaliza, pero sí encuentra su expresión social y cultural. La percepción de la unión que ocurre en la privacidad se manifiesta ante la sociedad también como una sola unidad: la pareja.

Naturalmente, la concepción del matrimonio igual a las formas de vivirlo han cambiado y seguirán cambiando conforme los cambios culturales a través de la historia, pero en el fondo, siempre permanece la búsqueda del otro y del diálogo con él. Jourard (p. 346) haciendo eco de la consideración de Buber de la vida como diálogo dice: "El matrimonio como diálogo durante la vida es, para mi, una concepción viable, que engendra vida y desarrollo conforme avanza la conversación. El diálogo (...) es la forma apropiada para que el ser humano esté o se esfuerce por estar en compañía de sus semejantes, y no la imposición de juegos de poder y la manipulación".

El matrimonio, vivido como diálogo y el crecimiento en conjunto, es un factor muy importante para el bienestar de cada una de las partes. Campbell, después de 20 años de investigación asevera: "ninguna categoría de personas no casadas - los que nunca se casaron, los separados, los divorciados, los viudos - se describen tan felices y satisfechos con su vida como los que en este momento están casados. Esto podría parecer extraño a la luz de las probabilidades de que una fracción considerable de los casados podrían dar por terminado su matrimonio al divorciarse. Pero las pruebas son coherentes y substanciales: las personas casadas, más que las no casadas, consideran que su vida es positiva" (Darley, p. 530).

Dentro de la dinámica del matrimonio (aunque hoy día no necesariamente vinculada a él) se inscribe la paternidad. Erikson la considera como uno de los grandes apoyos para la superación de la crisis entre la intimidad y el aislamiento puesto que en la relación de los padres con sus hijos se da con toda su fuerza el sentimiento de intimidad y del amor sin condiciones. Sin duda, también es importante para la siguiente etapa que Erikson denomina la crisis entre la generatividad o creatividad y el estancamiento. En ella, el individuo tiene la "sensación de ser productivo; la familia y el trabajo son los medios básicos para hacerlo, y en esta época son el centro" (*ídem*, p. 495). La paternidad produce el intenso sentimiento de colaborar con la vida, con el mundo, de inclusión en la historia humana. Sin embargo, "una persona puede ser productiva ayudando a crear un mundo que prometa un mínimo de bienestar a todo niño que nace" (Evans, p. 70), sin necesidad de procrear los hijos. El aspecto generativo de la vida humana se conforma en una de las principales fuentes de su bienestar (o de su malestar) y de la motivación para la interacción social. Una meta común que lograr, un trabajo apasionante que compromete a parejas o grupos de gente, proporcionan ámbitos en las que las relaciones interpersonales encuentran su crisol y posibilidades de su máximo desarrollo.

La etapa de vejez o senectud igual como la adolescencia, está muy marcada tanto por lo biológico como por lo social. En el primer aspecto, la persona sufre varios cambios fisiológicos y físicos que deterioran, en mayor o menor grado, varias de las funciones corporales. Esto afecta también a los sentidos y en consecuencia a las percepciones sensoriales que necesariamente desemboca en cambios de formas de relacionarse con los demás. Sin embargo, no son sólo los cambios físicos inevitables que determinan los contenidos de esta etapa. "Cualquier sociedad ha definido las fases y expectativas vitales acerca del comportamiento apropiado para una edad, y es frecuente que sea la fase de la vida, más que la edad, lo que determina actitudes y conductas" (Berryman, p. 211). Esto es particularmente válido para la vejez. Las últimas décadas nos han demostrado que esta etapa de la vida no forzosamente tiene que llevar al individuo a la inactividad o la marginación social, laboral o afectiva. De igual forma, las relaciones interpersonales pueden seguir siendo extensas e incluso, pueden adquirir una mayor profundidad.

La virtud que Erikson considera propia de esta etapa es la "sabiduría" que es resultado de la experiencia reflexionada de la vida. En esta época, la persona se enfrenta a la necesidad de resolver la crisis entre la integridad y la desesperación que le exige asumir el presente, reconciliarse con el pasado y lograr una cierta síntesis de lo vivido. De cierta forma, esta etapa no sólo es la culminación del ciclo vital sino que encierra en sí todas las etapas previas. "Al estar satisfecho y feliz de una vida plenamente vivida, la trascendencia y los valores supremos de amor, bondad, paciencia, etc., y todo lo que significa sabiduría, el individuo vive más consciente y plenamente" (Rodríguez Estrada, 1995 b, p. 37).

La noción de esta conciencia acrecentada la encontramos también en los escritos tardíos de Rogers, quién describiendo su propia experiencia comenta: "Soy cada vez más profundamente consciente de las ocasiones en que experimento dolor, furor, frustración y rechazo, así como de la intimidad que emana de los designios compartidos, o de la satisfacción de ser comprendido y aceptado" (1987, p. 45). Probablemente a la mayor conciencia podemos atribuir aquella autenticidad o renuncia de las máscaras que caracteriza a muchas personas de edad avanzada. "De hecho, Berenice Neugarten sugirió que con el avance de la edad la gente se vuelve más como ella misma: las características esenciales se vuelven más notables y, quizás debido a que las presiones y expectativas sociales disminuyen después del retiro y al final de la paternidad activa, los rasgos subyacentes, necesidades y deseos que han callado durante los primeros años, se

expresan ampliamente " (Berryman, p. 226).

Las relaciones interpersonales de esta última etapa sufren alteraciones importantes y se deben a cambios en los roles sociales, a la reducción de la energía, problemas de salud, y a las dificultades en la comunicación, entre otros. Sin embargo, no son del todo negativos. Otra vez Rogers nos hace partícipes de su experiencia: "Ahora estoy más dispuesto a profundizar en mis relaciones y arriesgarme a dar más de mi parte. Siento como si hubiera descubierto en mí una nueva profundidad en la capacidad de intimar. Esta faceta me ha causado mucho dolor, pero todavía mayor alegría" (1987, pp. 44 - 45). Desde esta perspectiva los últimos años de vida lejos de aparentar la resignación y desvinculación de los demás y del mundo circuncidante confieren un nuevo sentido a la vida y a las relaciones interpersonales.

Así hemos recorrido las diferentes etapas por las que cada individuo pasa durante su vida y su constante interacción con otros seres humanos que comparten este viaje. En este proceso hay un continuo intercambio que propicia oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Hay etapas que se caracterizan por el predominio de recibir y hay otras donde prevalece el dar y la entrega. Sin embargo, a medida que avanzamos en los años y en la experiencia descubrimos que ésta es una división artificial y que realmente al dar se recibe, que al comprometernos en relaciones interpersonales íntimas, se hace imposible hacer la contabilidad y la entrega total aparece como la única manera de vivir plenamente.

3.4. La comunicación y las relaciones interpersonales

La observación de la vida a nuestro alrededor nos enseña que es imposible crecer, desarrollarse e incluso sobrevivir sin la comunicación, y esto, desde los niveles microscópicos hasta los macrocósmicos. Gracias a las excepcionales habilidades comunicativas del ser humano hoy podemos hablar de la cultura, de la historia, de la tecnología y de miles y miles de logros y también, de los desaciertos de la humanidad. Todo nuestro mundo se está formando en el telar de la comunicación. La compleja red de las interrelaciones se hace inteligible gracias a que los seres humanos podemos comunicar nuestras necesidades, opiniones, ideas, sentimientos, valores, etc.. La soledad que podría surgir de la imposibilidad de comunicarse, nos volvería locos en poco tiempo. De hecho, una gran parte de los males mentales de nuestro tiempo, sin duda se debe a esta imposibilidad de entablar una comunicación de persona a persona.

Cuando, en ciertas situaciones (la cárcel, la edad y los problemas de salud, etc.),

las posibilidades de comunicación se ven drásticamente reducidas, éstas afectan profundamente a la persona en todas sus dimensiones. De igual manera, cualquier experiencia que limita nuestra libertad para comunicarnos, puede ser percibida como amenazante o por lo menos como una deficiencia. Frente a ello, las personas asumen conductas muy diferentes, pero todas ellas dirigidas hacia un cambio de situación de tal modo que la comunicación vuelva establecerse a niveles que el individuo considera adecuados. Incluso, la actitud de "no-comunicación" es comunicación, puesto que es una conducta y las conductas transmiten un mensaje. Watzlawick lo explica de la siguiente manera: "...si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar" (p. 50). Este aspecto conductual de la comunicación es de mayor importancia para las relaciones interpersonales pero necesitaremos encontrar por lo menos si no una definición, una descripción operativa de lo que es la comunicación humana.

3.4.1. ¿Qué es la comunicación interpersonal?

Uno de los primeros acercamientos para responder a la pregunta contenida en el título de este párrafo puede ser éste: "Por comunicación se entiende el conjunto de procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar una o varias personas (emisor) con una o varias personas (receptor) a fin de alcanzar determinados objetivos" (González Garza, p. 128). En esta definición, se subraya la idea de que la comunicación interpersonal comprende a la persona entera con sus aspectos físicos, con su relación con el mundo material (medios que usa para comunicarse) y también con toda su dimensión psicológica. Dichos aspectos, se compenetran mutuamente y cualquier intento de percibir la comunicación a partir de una sola parte está destinado al fracaso. A partir de esta observación, es obvio que para mejorar nuestra comunicación debemos darle atención a muchos, complejos y diferentes aspectos y momentos del proceso comunicativo. La definición mencionada nos habla de un tipo de comunicación que tiene lugar entre las personas, y por esta razón, recibe el adjetivo de "interpersonal" a diferencia de lo que es la comunicación con uno mismo (intrapersonal) o la comunicación grupal o de masas, entre otras. La actuación cara a cara, directa y personal, con énfasis en el lenguaje verbal y no verbal, son los elementos que le confieren dicha característica de "interpersonal".

La relación que implica la comunicación nos lleva a considerarla como un

proceso con su inicio, desarrollo, fin y consecuencias. Un proceso que tiene lugar en un contexto determinado y que también puede tener una enorme influencia sobre el mismo; por ejemplo, no es lo mismo tener una conversación en un lugar repleto de gente o en la calle, que hablar con la otra persona en la intimidad de una habitación tranquila.

Porter y Samovar (p. 9) describen a la comunicación como “una forma de comportamiento humano que se deriva de la necesidad de conectar e interactuar con otros seres humanos”. De ahí que el inicio de una comunicación interpersonal puede darse por un sinnúmero de motivos. Dimpleby y Burton (pp. 8 - 13) mencionan las principales motivaciones y que están relacionadas con nuestras necesidades de: sobrevivencia, cooperación, relación, persuasión, poder, información, toma de decisiones, como también las necesidades personales y sociales de cada uno, necesidad de darle sentido al mundo y la necesidad de autoexpresión. También las conductas aprendidas acerca de la forma correcta para iniciar una comunicación (pautas culturales, experiencias previas, etc.), confianza en uno mismo y su actual estado de ánimo, influyen en la decisión de iniciar una comunicación intencional.

De la misma forma, tanto el inicio, como el desarrollo del proceso de la comunicación interpersonal y su resultado, dependen de diferentes condiciones personales de los que participan en él. Algunos de las principales son:

- el nivel de autoestima: ¿cómo me percibo y evalúo en cuanto persona, mi dignidad, mis capacidades y mis derechos? ¿Qué imagen tengo de mi mismo?
- creencias personales;
- actitudes;
- valores, juicios y prejuicios;
- expectativas y temores;
- conocimiento y experiencia;
- capacidades, habilidades, salud física, etc..

El lenguaje verbal y no verbal, la congruencia entre ellos, apertura a la retroalimentación, son otros de tantos elementos importantes de los cuales nos ocuparemos más adelante.

Un aspecto que no podemos omitir cuando intentamos definir la comunicación es el problema del significado. En el proceso de la comunicación interpersonal, los que en él participan, evocan y transmiten un significado, por lo que esta transmisión da lugar a una respuesta según la percepción y el significado conferido. De esta forma, los

papeles de transmisor y de receptor de la comunicación no son en lo mínimo pasivos, sino por lo contrario, implican un proceso continuo de dar y descubrir los significados de las palabras, hechos, conductas, etc... En este contexto, queda claro que no se puede ser sólo un buen transmisor o un buen receptor sino que una buena comunicación exige tanto la capacidad de codificar como de decodificar la información. Todo ello, no de una forma individualista, lo que además es imposible, sino en continua relación dónde la interpretación, más que un punto de llegada y un "producto", se percibe como un proceso abierto a las sucesivas modificaciones y correcciones. Finalmente, hay que recordar siempre, que el significado está en las personas y no en las palabras, y que si nosotros tenemos la responsabilidad de transmitir el mensaje claramente, el que lo recibe tiene que tratar de comprenderlo de forma exacta. Sin embargo, como la comunicación es un proceso dinámico y en constante cambio también los significados cambian. Las personas dan nuevos significados a las palabras viejas dependiendo de sus experiencias, valores y sentimientos.

No hay necesidad de subrayar que tan importante es este último punto en las relaciones interpersonales que intentan un encuentro con la persona y no con la etiqueta que ésta puede llevar pegada. "El lenguaje siempre tiene un sentido, debido a que las personas con quien habla también tienen un cierto número de experiencias que son similares a las suyas" (Hybels y Weaver, p. 132). Es en el encuentro dónde la comunicación recupera su sentido original que viene del latín *communis*: hacer común nos lleva a pensar en el sentido último de todos nuestros esfuerzos por comunicarnos. Es también aquí dónde la comunicación es un dialogo: una búsqueda en común de la verdad sobre el sentido de la realidad y de la propia vida de los dialogantes. Este tipo de comunicación entendida como dialogo es el factor principal en la construcción de la comunidad, del estar - en - comunidad.

Nos parece importante citar también en este momento, una definición del vocablo "comunicación" que ofrece Ferrater Mora (p. 318) en su "Diccionario de filosofía" y que nos brinda una perspectiva muy amplia pero al mismo tiempo de mucha profundidad: "El término comunicación, se debe utilizar para designar el carácter específico de las relaciones humanas en cuanto son, o pueden ser, relaciones de participación recíproca o de comprensión. El término es sinónimo de co-existencia o de vida con los otros, e indica, el conjunto de modos específicos que puede adoptar la convivencia humana, con tal que se trate de modos humanos, o sea de modos en los que quede a salvo una cierta posibilidad de comprensión. Los hombres forman una

comunidad porque se comunican, porque pueden participar recíprocamente de sus modos de ser, que de esa manera adquieren nuevos e imprevisibles significados". Es en el ámbito de la comunicación interpersonal donde se hace, crece y desarrolla el ser humano, donde también se forma la comunidad de los seres humanos que pueden compartir los significados que guiarán su acción.

3.4.2. Las personas y los lenguajes

La relación, el intercambio de ideas, sentimientos u opiniones se realiza gracias al lenguaje en sus diferentes formas. Sin embargo, no se puede estudiar éstos últimos separadamente de las personas que los utilizan. La forma en que una persona piensa y siente y su lenguaje se relacionan mutuamente y se desarrollan en conjunto.

A menudo cuando hablamos de la comunicación interpersonal mencionamos la palabra "contacto" para decir que las personas están en relación. Este contacto se establece entre las personas principalmente gracias al lenguaje. Éste último puede ser verbal (palabras que se pronuncian) o no verbal el cual abarca una amplia gama de movimientos de cuerpo, gestos, manejos de espacio, etc.. Aunque algunas veces, por contacto se entiende una cercanía y una profundidad en la relación, preferimos junto con Rogers (1985, p. 40) hablar de contacto "cuando dos personas están en presencia una de otra y cada una afecta el campo experiencial de la otra en forma percibida o subliminal". Con esta forma de ver el contacto en las relaciones interpersonales, se salva la gran parte de esta comunicación que no es intencional pero que afecta a la relación, en algunos casos, poderosamente. Por lo tanto, cuando Rogers explica una relación que va más allá de un simple contacto, se refiere a un modo de relacionarse que tiene una serie de características nacidas de las actitudes bien definidas, a las cuales volveremos más adelante.

Como se ha dicho, una de las formas de establecer el contacto es por medio del lenguaje verbal. De hecho, las habilidades verbales por mucho tiempo han sido identificadas con habilidades comunicativas en sí, es decir, quien tenía un vocabulario amplio y sabía usarlo adecuadamente era considerado un buen comunicador. Hoy día, sabiendo del impacto que produce el lenguaje no verbal (y que supera enormemente lo que se dice con las palabras) no es posible seguir identificando la buena comunicación con habilidades de un excelente declamador. Sin embargo, el lenguaje verbal tiene una parte muy importante en la comunicación interpersonal. "Las palabras son los portadores del significado: los medios por los que el significado es transferido de una

persona a otra" (Hybels y Weaver, p. 133). La intención de evocar y transmitir un significado por medio de las palabras es una tarea exclusiva del ser humano. Puede ser que por ello muy a menudo olvidamos que puede ser equívoca y no necesariamente efectiva. "Las palabras expresan conceptos e ideas; con frecuencia el lenguaje hablado va acompañado de una gran carga afectiva, que corresponde al pasado y a la historia de cada interlocutor, de tal manera, que una misma palabra puede evocar sentimientos, recuerdos y hasta contenidos conceptuales muy distintos para cada dialogante" (Melendo, p. 20). Es por ello, que adquiere una importancia excepcional, el empleo de palabras que estén dentro de los límites de las experiencias de la otra persona. Lo último, implica una necesidad de conocer el mundo del otro hasta donde podemos y hasta donde nos es permitido.

Una de las principales características del lenguaje hablado es el estilo personal, que es el resultado de la manera en que las personas seleccionan y arreglan las palabras y las frases. Por lo mismo, cada persona tiene su propio estilo que depende de su historia individual y educación, entre otros. Sin embargo, lo que más va influir en un estilo particular, es la forma en que la persona piensa. Como ya lo mencionamos en el principio de este párrafo, el pensamiento y el lenguaje tienen mucho en común y dependen uno del otro. Esto nos lleva a una observación muy importante para las relaciones interpersonales: a través del estilo de hablar de una persona nos podemos dar cuenta de su forma de pensar y de esta manera, construir ciertas hipótesis sobre su personalidad. Personas "distantes", "frías" o "cálidas" son percibidas como tales en una gran medida gracias al estilo verbal que usan. Comprender esta relación y buscar congruencia entre lo que somos y lo que queremos proyectar o lograr con nuestra comunicación es una tarea difícil pero obligada para quien quiere asumir responsabilidad por los efectos de su comunicación.

El estilo no sólo cambia de persona a persona, sino que también de situación a situación. No es posible responder de la misma manera a todas las situaciones que la vida presenta y a todas las personas con quienes entramos en contacto. Un estilo asumimos en una fiesta y el otro en un funeral, uno con nuestra madre y el otro con nuestro jefe, etc.. Las dificultades comunicativas aparecen cuando nos vemos limitados en nuestros estilos, es decir, contamos con pocos para muchas situaciones diferentes. "Un estilo inadecuado puede destruir todas las otras buenas cualidades que posea el comunicador" (Hybels y Weaver, p. 127). Por el contrario, un estilo adecuado que expresa y transmite fielmente lo que el hablante desea en un momento dado, hace la

comunicación más efectiva.

Las experiencias transculturales, sobre todo cuando se realizan en un país con un idioma diferente al nuestro y al cual no manejamos con suficiente precisión y soltura, presentan algunas dificultades que tienen su origen en una natural pobreza de estilo y que, incluso, pueda resultar en malentendidos personales. Un estilo torpe o inadecuado puede resultar en opiniones devaluatorias acerca de quién lo usa. También cabe añadir aquí, que en un mismo país la gente se expresa de manera distinta dependiendo de la región, de su clase social o de la edad, entre otras. Acerca de esta situación, Hybels y Weaver proponen hablar de que las personas o grupos usan un "dialecto" entendiendo por éste "las muchas maneras que la gente puede hablar un idioma" (p. 128).

El dialecto proporciona a un grupo de gente un cierto sentimiento de identidad y pertenencia. Sin embargo, junto con estos sentimientos también aparece muy a menudo, el desprecio por los que hablan de manera diferente, situación en la cual cierta responsabilidad tiene la enseñanza escolarizada oficial. Otra vez, como ya lo hemos mencionado anteriormente, si vemos las diferencias como deficiencias, se cierra toda la posibilidad de comunicación interpersonal que, nos gusta o no, siempre tiene lugar entre personas, en uno u otro aspecto, diferentes.

Por otro lado, hay que ser cuidadoso en la elección de un dialecto y en dónde, cuando y con quién emplearlo. En las experiencias transculturales, podemos sufrir pronto las tentaciones de hablar en el dialecto del grupo en el que estamos viviendo para sentirnos aceptados. Lo mismo puede sucedernos con el "acento" al cual no hay que confundirlo con el dialecto. Todos tenemos acento y las reglas acerca del "acento correcto", muchas veces son sólo cuestiones de opinión o de imposición de un grupo (generalmente clase media). De cualquier forma, el uso de la forma "estándar" del idioma de un país dado es más seguro y recomendable sobre todo en las primeras etapas de la experiencia. Claridad, simplicidad, energía y precisión (que exige un amplio vocabulario) en la forma de hablar, son virtudes indispensables si se desea una comunicación efectiva.

El lenguaje hablado el cual se desarrolla dentro de una cultura expresa y transmite un conjunto de creencias e ideas de la misma. A partir del estudio de un idioma podemos obtener importante información acerca de la cultura. La mencionada transmisión encuentra muchos obstáculos cuando se realiza de un idioma al otro puesto que lleva consigo la propia visión del mundo muy particular.

A pesar de todas las dificultades que trae consigo la comunicación por medio de

la palabra hablada, ésta es muy útil para expresar el pensamiento abstracto. "El hablar es rápido, inmediato, flexible, es la forma de comunicación en la que todos tienen algo de habilidad y la que no requiere asistencia de la tecnología (...). Nuestras relaciones dependen del habla, porque hemos hecho de ello una herramienta para describir y discutir los sentimientos. Nuestra ciencia depende del habla porque hemos hecho de ello una herramienta para la explicación y el razonamiento (...). Todos los aspectos de nuestra vida laboral y social dependen de nuestra capacidad en el uso de la palabra" (Dumbleby y Burton, p. 45).

Otra forma de entrar en contacto es por medio del lenguaje no verbal. Si el lenguaje hablado casi en su totalidad pertenece a la esfera consciente de la persona, el lenguaje no verbal en una gran parte es inconsciente. Lo hemos aprendido sobre todo a través de la cultura en que nacimos y crecimos. Es por esta razón que en las experiencias transculturales, el manejo de espacio, gestos, movimientos del cuerpo, contacto visual, expresiones faciales, entre otros, forman parte de muchos equívocos y también (si las culturas son muy diferentes) de un aprendizaje casi tan complicado como aprender un idioma.

En el proceso de comunicación interpersonal hay una enorme cantidad de elementos que no son específicamente verbales y a los que, según algunos investigadores (como Mehrabian, O'Connor y Seymour entre otros), se debe alrededor de 93% del impacto de un mensaje. Más allá de la discusión sobre este porcentaje tan elevado, es necesario reconocer el lugar que ocupa el lenguaje no verbal en la comunicación interpersonal.

No es posible mencionar todos los elementos no verbales que afectan la comunicación, por eso aquí sólo nos concentraremos en aquellos elementos sobre los que tenemos cierto control y que es necesario conocer para un desarrollo efectivo de nuestra comunicación. Estos elementos han sido clasificados por Dumbleby y Burton en tres grandes grupos: lenguaje del cuerpo, paralenguaje y vestido.

Dentro del lenguaje del cuerpo podemos distinguir:

- Los gestos: la forma en la que usamos nuestros brazos y manos y que expresan una gran variedad de información de todo tipo, desde aprecio o rechazo hasta para decir si algo es alto o bajo. Los gestos pueden ser una simple información fría o pueden estar cargados de emoción.
- Expresión facial: los mensajes que enviamos con nuestra cara: frente, ojos, cejas, boca, labios, lengua y barbilla. Su importancia es grande debido a que normalmente

vemos primero la cara de la persona y de allí sacamos las conclusiones sobre su sexo, edad, raza, estado de ánimo, etc.. Las sugerencias faciales se vuelven más importantes en la medida que la distancia entre los interlocutores sea menor. También vale la pena recordar que no todo de la expresión facial está sujeto a nuestra voluntad y control.

- Postura y movimiento del cuerpo: "La postura se puede definir como arreglo y la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar sus motivaciones internas, sus intenciones en una situación de comunicación, al igual que su actitud" (Hybels y Weaver, p. 107).
- Espacio y proximidad: cómo manejamos nuestro espacio corporal y la distancia con los otros. Todos necesitamos una cierta cantidad de espacio a nuestro alrededor y normalmente nos damos cuenta de ello en el momento en que este espacio ha sido limitado o invadido. Dicha necesidad es tan fuerte que su violación produce tensión y ansiedad. El uso del espacio expresa la formalidad e informalidad, aprecio y rechazo, familiaridad y distancia, como también habla de las relaciones y el *status* entre las personas. La cultura es uno de los elementos de mayor importancia en cuanto al manejo del espacio: desde muy temprana edad las personas aprenden los códigos que rigen su comunidad y muchas de estas pautas perduran durante toda la vida.
- Contacto físico: con quien, cuando y como se da el mismo. Igualmente muy marcado por la cultura y el aprendizaje tiene que ver con autoestima y seguridad. La cantidad y calidad de este contacto depende, sobre todo, del tipo de relación que existe entre las personas. De esta manera, puede indicar el grado de amistad o cercanía aunque la situación concreta es una variable que hay que tener en cuenta. "Hay cierta evidencia de que el mayor contacto físico - dentro del campo de los papeles sociales - puede ayudarnos a estar mejor con los demás (...) Generalmente, cuando sentimos el toque (aunque breve) de otra persona durante la interacción, nos sentimos mas amigables hacia ella" (Dimbleby y Burton, p.38). Esto sucede, probablemente, porque el contacto físico nos evoca otras situaciones en las que actuamos con personas cercanas y agradables.

Con el nombre de paralenguaje se denotan todos los signos no verbales que acompañan al momento de la expresión verbal. Muchos de ellos están vinculados con los sentimientos o reacciones inmediatas. Entre los más comunes tenemos los suspiros, bostezos, gruñidos, gritos que acompañan las palabras y las modifican. Igualmente

pertenecen al paralenguaje ciertas características o formas en las que se emplea la voz como son: velocidad, inflexión, potencia y tono. Hybels y Weaver (p. 111) consideran que "en cualquier situación, la comunicación vocal no verbal tiene un tremendo potencial para influenciar el significado del mensaje verbal del orador tal como es interpretado por el oyente". De ahí que también cada situación de comunicación exige de características particulares de paralenguaje del que transmite el mensaje y cierta sensibilidad en el que lo recibe para captar las diferencias, algunas veces muy sutiles, que determinan la percepción, evaluación del mensaje y la respuesta al mismo.

Finalmente, el tercer grupo de los elementos que conforman el lenguaje no verbal: el vestido. Éste no sólo se refiere a la ropa que se usa sino también al peinado, joyería y, eventualmente, el maquillaje. Todos estos elementos comunican información acerca de la personalidad, valores, papel social, trabajo, nivel económico y mucho más. De cierta manera, la forma de vestir para la mayoría de gente es una expresión de su identidad. Lo podemos observar con nitidez en algunas de las profesiones (soldados, policías) y en subculturas, sobre todo entre los jóvenes. Los objetos que usamos a diario, desde el automóvil hasta la pluma fuente, dicen algo sobre nosotros a los demás y, nos guste o no, afectan nuestras relaciones interpersonales.

Observando atentamente podemos darnos cuenta que los dos tipos de lenguaje: verbal y no verbal, no son excluyentes sino más bien son complementarios y en muchos casos, simultáneos. Cuando estos dos lenguajes se apoyan mutuamente la comunicación interpersonal se torna clara, directa y efectiva.

3.4.3. Las habilidades comunicativas

Como pudimos ver hasta ahora, la comunicación interpersonal es un proceso complejo y su efectividad depende de una gran cantidad de variables. Hay elementos sobre los que no tenemos ningún control y otros que son susceptibles a la modificación según nuestra voluntad. Estos últimos, pueden ser mejorados con el desarrollo de la capacidad de escuchar, de expresarse asertivamente y de dar y recibir retroalimentación.

Hoy en día, el no saber escuchar se ha convertido en una de las principales causas de los problemas en la comunicación interpersonal. Al mismo tiempo es, y por la misma razón, una de las habilidades con más "demanda". Todos conocemos el valor de la experiencia de sentirnos escuchados: "Ser escuchado es un derecho de todo ser humano (...) Quien es escuchado profundamente se siente atendido, aliviado, aceptado, libre para ser él mismo y expresarse. Sentirse aceptado y comprendido permite y

promueve una relación interpersonal" (González Garza, p. 133). Naturalmente aquí tenemos que distinguir entre "oír" y "escuchar". Oímos diferentes sonidos y lo hacemos a pesar de nuestra voluntad. Simplemente, no podemos cerrar los oídos tal como lo hacemos por ejemplo, con los ojos o con la boca. Estando conscientes, nos llega una infinidad de estímulos auditivos a los que respondemos de diferentes formas.

"Escuchar es oír profundamente a otra persona, utilizando todos nuestros sentidos para entrar en contacto con ella; es percibir todas sus palabras, sus sentimientos, sus pensamientos e ideas, el mensaje no verbal, (...)" (ídem). El acto de escuchar así descrito supone el querer escuchar, un acto de voluntad. La implicación de esto es importante, puesto que al querer escuchar a alguien, aceptamos, por lo menos en un grado mínimo, su valor como persona y su mensaje como digno de ser escuchado. De manera que muchas dificultades en cuanto a la capacidad de escuchar tendrían que ser revisadas a partir del concepto que tenemos de la otra persona, de un grupo de personas o de los seres humanos en general.

Esta escucha está impulsada por el intento de darle sentido a lo que se oye. Comprender el marco de referencia del otro, no sólo sus palabras, penetrar en su mundo y, al mismo tiempo, estar consciente de uno mismo, de su mundo de ideas, valores y sentimientos es una tarea bastante complicada, pero que proporciona al acto de escuchar el adjetivo de "empático".

El proceso de escuchar al otro exige un esfuerzo, en algunas situaciones, sumamente grande e intenso. Esta puede ser otra causa porque hay poca gente que sabe escuchar bien. Podemos observar también, que muchos identifican el escuchar con estar subordinados o incluso ser inferiores. Esto se debe a que desde muy niños tuvimos que "escuchar" a los mayores, a los maestros en la escuela y a otras personas de autoridad. En aquel entonces, "escuchar" significaba "obedecer", y aunque han pasado años esta traducción tan inexacta todavía puede obrar en niveles personales profundos. Un trabajo serio de la revisión y el desarrollo de la propia estima, junto con la experiencia de escucha empática, son indispensables para la superación de este serio malentendido.

Las experiencias transculturales, sobre todo las que tienen lugar en una cultura e idioma diferentes, afectan seriamente la capacidad de comunicación y esto puede repercutir en la imagen que se tenga de uno mismo. Situaciones de este tipo son capaces de construir círculos viciosos en los que la comunicación afecta negativamente a la autoestima y ésta última, por su parte, deteriora la comunicación. Las actitudes de empatía, aceptación y congruencia como también asertividad y motivación son las que,

entre otros, ofrecen una real posibilidad de salida de dicho círculo vicioso.

Hemos hablado de saber escuchar a los demás, pero si queremos profundizar, descubrimos que escuchar, en primera instancia, se refiere a uno mismo, a estar en contacto, a "escuchar" nuestro cuerpo, nuestros pensamientos, sentimientos y emociones. La comunicación con uno mismo está en la base de toda la comunicación interpersonal. Gracias a ella es posible distinguir entre el mundo interno con sus experiencias, sus necesidades, miedos y motivaciones y los estímulos que vienen desde fuera, también con sus propias exigencias. Sin escucharse a sí mismo, es imposible responder adecuadamente a las señales, peticiones y exigencias del propio mundo físico, mental y espiritual. No saber escuchar es privarse de la oportunidad de responder con exactitud y de allí hay sólo un paso a serios problemas y alteraciones en el desarrollo personal y social.

La comunicación intrapersonal, cómo ya lo hemos visto, tiene un papel preponderante en la construcción de la propia imagen y, finalmente, influye en el nivel de autoestima. Sin embargo, hay que recordar que "el concepto de uno mismo jamás es creado en la soledad; depende de las respuestas y reacciones de otras personas. La impresión que la gente tiene de nosotros y la manera cómo reaccionan, están determinadas por la manera que nosotros nos comunicamos con ellos. Este proceso de realimentación, también puede funcionar en la otra dirección; cuando vemos la reacción de la gente y la impresión que ellos tienen de nosotros, es muy probable que intentemos cambiar nuestro sistema de comunicación ya que su reacción no es compatible con la manera como nos vemos a nosotros mismos. Por ello, la imagen que se tiene de uno mismo y la imagen que todos los otros tienen están entrelazadas en nuestra comunicación" (Hybels y Weaver, p. 22). Es por ello, que la comunicación intrapersonal se aleja mucho de lo que podría llamarse egoísmo o un excesivo interés en uno mismo. Más bien, es la condición para entrar en un verdadero contacto con los demás. Es una condición para llevar una vida y una comunicación auténtica.

Hay muchos caminos hacia el conocimiento de uno mismo, pero todos ellos exigen la habilidad de una escucha atenta, libre de prejuicios y generalizaciones. Una escucha que no niega ninguna parte de la realidad y que por ello, abre los caminos para poder encontrar alternativas y respuestas acertadas.

3.5. El conflicto en las relaciones interpersonales

La comunicación afecta todas las dimensiones de la vida humana, algunas veces

positivamente otras, a primera vista, negativamente. Cuando la gente habla de la segunda posibilidad a menudo menciona “conflicto”, “problema” o “dificultad”. La palabra usada dependerá mucho de la percepción individual. De la misma manera, para ciertas personas, una determinada situación, sin falta desencadenará en un conflicto interpersonal y para las otras, no será ni motivo para una mínima preocupación. Podríamos seguir enumerando muchas e importantes diferencias entre las personas, grupos sociales y culturas en cuanto a la percepción y resolución de los conflictos. El peligro latente en un enfoque así, es de quedarse con una visión muy individualista del conflicto sin posibilidad de ninguna generalización que podría servir de ayuda cuando buscamos métodos o estrategias para la resolución de los conflictos. Por esta razón y sin minimizar el papel de las percepciones individuales, en las siguientes páginas trataremos de revisar algunos aspectos generales del conflicto y su papel en las relaciones interpersonales.

3.5.1. La identificación del conflicto

El conflicto ha sido definido de muchas maneras dependiendo de los actores y de otros componentes pero siempre implica un choque y una lucha entre las partes que perciben sus metas como incompatibles o su logro es amenazado por el oponente. El conflicto puede ser interno (por ejemplo, deseos incompatibles), externo (persona, grupo), puede ser los dos al mismo tiempo (el comportamiento externo que no refleja el estado interior) y también puede ser real o imaginario puesto que el conflicto depende mucho de la percepción subjetiva. De hecho las discrepancias en la percepción son una de las causas más comunes que originan el conflicto. Las barreras en la comunicación, la información incompleta, las jurisdicciones ambiguas, el conflicto de intereses, las dependencias o asociaciones de las partes, la necesidad de consenso y conflictos previos no resueltos (Filley, pp. 19-22) son otras entre las muchas condiciones que anteceden al conflicto. Estas condiciones antecedentes “son las características de una situación que por lo general conduce a un conflicto, aunque también pueden estar presentes en la ausencia de él” (*ídem*, p. 18). Así por ejemplo, la falta de conocimiento del idioma provoca que, tanto el extranjero como sus anfitriones, se vean muy expuestos a un posible conflicto, en este caso vinculado con las barreras en la comunicación. De la misma forma, la dependencia del visitante del anfitrión, en varios aspectos de la vida cotidiana, puede desembocar en un fuerte conflicto entre las partes. Pero por otro lado, la dificultad de expresarse o de entender puede resultar en un mayor y más creativo

esfuerzo para acercarse uno al otro, como también la mencionada dependencia puede ser entendida como una oportunidad de aprendizaje para los dos.

Siguiendo esta línea del pensamiento, descubrimos que, potencialmente, hay innumerables oportunidades para que brote el conflicto y sin embargo, sólo en ciertas ocasiones éste mismo se hace presente. Esto sucede porque sólo algunas veces el conflicto es percibido y sentido como tal por las partes involucradas. El espectro de estos sentimientos es muy amplio y puede ir desde una desconfianza hasta los sentimientos de amenaza, hostilidad y temor, entre otros.

A partir de estas percepciones y sentimientos sólo hay un paso hacia el comportamiento manifiesto que puede resultar en una agresión, una competencia, un debate o en una búsqueda común de solución. “La resolución o supresión del conflicto es el término del mismo mediante un acuerdo entre todas las facciones o la derrota de una de ellas” (*ídem*, p. 19). El resultado de estas acciones imprimirá su marca en las futuras interacciones de las partes. Incluso puede afectar muchas otras relaciones con las personas o grupos que al parecer no tienen nada que ver con el conflicto vivido. También se ha observado, que la metodología del conflicto una vez aprendida y que nos ha funcionado bien, (es decir hemos logrado lo que buscamos) suele ser repetida y practicada una y otra vez sin importar la edad, el entorno u otros factores.

En algunas ocasiones, el conflicto puede existir por un buen tiempo sin manifestarse. Este conflicto latente puede ser difícil de detectar y sin hacerlo manifiesto, es imposible de identificarlo y, consecuentemente, afrontarlo. El conflicto ignorado, algunas veces voluntariamente, sigue afectando negativamente a la persona y sus relaciones. Por el contrario, cuando el conflicto es identificado y hay la voluntad de resolverlo, éste puede abrir oportunidades para mejorar la relación, esclarecer los papeles y provocar un mayor compromiso con las metas propuestas.

3.5.2. Las actitudes y el conflicto

Las creencias individuales juegan un papel preponderante en la identificación del conflicto y en la forma en la que éste se desarrolle. Una parte de estas creencias se refiere a la imagen que tenemos del otro. Si desconfiamos de él, lo consideramos inferior a nosotros o menos preparado, o actuando con malicia, entonces, nuestra actuación no estará dirigida a una solución aceptable para los dos. Contrariamente, estaremos preparados para destruir, humillar, o por lo menos, no dejar que nos destruyan o humillen a nosotros mismos. Es un conflicto destructor para todos los

involucrados y, a menudo, sus consecuencias pueden ser sentidas mucho después. En las experiencias transculturales, observamos este tipo de actitudes vinculadas fuertemente a todo tipo de prejuicios y miedos. La raza, el color de piel, el idioma o el acento pueden hacer que alguien se sienta amenazado. Estos prejuicios se originan en la familia, en la sociedad con sus medios de comunicación y en un innumerable elenco de relaciones y organizaciones humanas. La persona con un prejuicio busca la confirmación de éste y, con un poco de suerte o “forzando la realidad”, casi siempre lo logra.

La actitud opuesta es la de consideración positiva incondicional. Aquí lo “incondicional” significa que percibimos al otro como una persona valiosa tal como lo somos nosotros. Consecuentemente, tanto sus sentimientos, opiniones y acciones son dignas de una atención que busca la plena comprensión de lo que ocurre desde su punto de vista. Esta actitud, también nos lleva al siguiente paso: demostrar que confiamos en la otra persona. Sin duda, aquello nos pone en una posición vulnerable, la que puede resultar en nuestra contra. Si embargo, los estudios como de D. E. Zand (citado en Filley) señalan que muestras de confianza inicial inspiran un comportamiento confidente en las personas a quienes nos dirigimos. “Por esta razón, es mejor suponer desde un principio que puede confiarse en los demás y sólo pensar en lo contrario cuando haya pruebas específicas para hacerlo” (Filley, p. 79).

Otro grupo de actitudes importantes para la solución de conflictos tiene que ver con el modo general de cómo percibimos el conflicto en si mismo. En primera instancia, y con la simple observación que lo confirma: el conflicto está presente en todas las relaciones interpersonales como lo está en toda la vida y en el universo. Este hecho resulta en dos actitudes opuestas. La primera, considera al conflicto como parte de la vida, incluso como aquello que la promueve y la enriquece. La otra, ve al conflicto como algo indeseable y negativo. Uno de estos caminos, lleva a las personas a aceptar las diferencias y abrazar estas experiencias, a pesar de ser a veces muy dolorosas, buscando una solución que permita un nuevo crecimiento en la relación. El otro, es una combinación de huidas, agresiones, manipulaciones o mal soportada tolerancia. Los resultados de cada una de estas opciones son de gran importancia no sólo para el bienestar personal y en la relación, también tienen que ver con la creatividad y el óptimo desarrollo humano.

Las actitudes que tomamos frente al conflicto dependen de una serie de factores. Entre los principales figura la autoestima, la escala personal de los valores y las

experiencias previas referentes al conflicto. “Diversos estudios indican que las personas con poca autoestima

1. es más probable que se sientan amenazadas en una situación determinada,
2. son más vulnerables y dependientes de una situación con características de poder,
3. tienen una mayor necesidad de estructuras,
4. inhiben la agresión,
5. son fácilmente convencidas y
6. ceden más ante la presión del grupo” (ídem, p. 112).

Los valores que la persona considera importantes e inherentes a su vida conforman la otra perspectiva en la que ella ve el conflicto. La intensidad de éste último depende del lugar que ocupa el objeto del conflicto en la escala personal de valores de cada parte.

Finalmente, las experiencias previas que hemos tenido en cuanto a los conflictos, imprimen su marca para las situaciones nuevas. Solemos repetir las conductas que nos funcionaron en las situaciones de conflicto. Cabe subrayar que “funcionaron” no siempre tiene la connotación positiva, algunas veces la forma en la que afrontamos el conflicto fue muy dañina para nosotros y/o para los demás, sin embargo, nos proporcionó algún tipo de bienestar y estamos dispuestos a repetirlo con más o menos conciencia. De aquí se hace patente que cuando hablamos de las actitudes y el conflicto, nos referimos a la totalidad de la persona, a sus diferentes dimensiones que están entrelazadas. Las actitudes positivas en el conflicto sólo pueden ser alcanzadas a través de una revisión y ajuste constante de todas estas dimensiones. Es así como volvemos otra vez a considerar el ser humano un proceso, un camino sin fin. Visto en esta perspectiva, el conflicto es sólo una parte del camino, difícil a veces pero al mismo tiempo, una oportunidad para crecer a partir de las nuevas comprensiones.

3.6. Nota Final: Las relaciones interpersonales para crecer juntos

En las páginas anteriores hemos hecho una revisión general de lo que son y como se desarrollan las relaciones entre las personas. Lo que queremos subrayar en las siguientes líneas es la dimensión ecológica, es decir, del conjunto en el que están inscritas todas las relaciones humanas.

El esfuerzo de cada persona por darse a conocer, por ser visible, por

comunicarse se encuentra con el mismo deseo de los demás a su alrededor. Este movimiento sinérgico construye nuestra sociedad y al mismo tiempo, es su siempre inalcanzable deseo. Tal como estamos buscando uno al otro también nos escondemos y huimos. A las palabras y gestos verdaderos acompañan mentiras y poses. Carl Rogers, lejos de asustarse por esta nuestra condición humana, mantiene en alto su fe en ella: “Estamos convencidos de que, dado un ambiente psicológico adecuado, el ser humano es digno de confianza, creativo, automotivado, fuerte y constructivo; capaz de generar un potencial insospechado” (1987, p. 100). Las relaciones interpersonales son un lugar predilecto para la creación de este “ambiente psicológico adecuado” y cada persona tiene frente a sí misma la responsabilidad de proporcionarlo. No son sólo los psicólogos, terapeutas o educadores que puedan hacerlo. Si es tarea de todos, estos “todos” tenemos que revisar y ajustar constantemente nuestras formas de comunicarnos, nuestras escalas de valores, nuestras actitudes y todo lo que implica ir al verdadero encuentro del otro.