

Tema 1. Creando relaciones

Introducción



En esta época en la que las relaciones humanas son indispensables para poder trabajar en equipo, para llevar adecuadas relaciones con la familia, en la escuela, dentro del gimnasio o que simplemente vas auto descubriendo los cambios experimentados día a día, se vuelve indispensable el manejo de herramientas que permitan a las personas llevar relaciones interpersonales de la mejor manera posible; es decir, evitando conflictos, tratando de colaborar unos con otros e incluso, aprendiendo de los demás para lograr un crecimiento emocional y un desarrollo humano acorde con las exigencias del medio.

Hay muchas personas que se relacionan con otras y lo hacen porque no les queda otra opción y entonces ocultan sus verdaderos sentimientos porque no se sienten seguros de cuál es la mejor manera para

hacerlo, esto puede llevarlos a situaciones como ser sumisos o parecer autoritarios para que las personas respondan. Por ejemplo: cuando en un matrimonio uno de ellos sí quiere tener hijos en este momento y su pareja opina que no es el tiempo ideal para tenerlos, entonces la situación empieza a tener ciertas fricciones hasta que al paso del tiempo se separan. ¿La razón? No se entendieron, cuando en realidad, lo que sucedió fue que no se comunicaron con claridad debido a que el mensaje no se explicó o no se aclaró en el momento. Para evitar esto, te invito a revisar en este tema, la importancia de las relaciones interpersonales y de qué manera se puede impactar en las personas con exactitud y claridad para llegar a estar en sintonía y lograr una mejor comprensión de los motivos de ambos.

Subtema 1. Interrelacionándose



Exactamente así como se va formando una torre de cubos, así se van estableciendo las relaciones interpersonales, sobre bases sólidas y con colaboración.

Seguramente eres de las muchas personas que interactúan en las redes sociales y evidentemente tu lista de contactos es larga, tal vez entre ellos, se encuentren

familiares, amigos muy cercanos, compañeros de trabajo, escuela, gimnasio, vecinos o simplemente conocidos con los que intercambiaste datos y quedaron de seguir charlando más adelante; con esto podrás reconocer a todas las personas que conoces y que a veces por tiempo, es difícil mantener un contacto diario por este medio. Pero existe otro tipo de contacto que se da a diario y que a veces te toca relacionarte con personas que acabas de conocer y que necesitas iniciar algún trabajo o actividad, entonces ¿qué hacer cuando no conoces bien a esa (s) persona (s) y es necesario empezar a interactuar?, ¿cómo funciona esto?

Para O' Connor y Prior (2010), la palabra **relación** encierra diferentes aspectos como son: el sentirte humano, la felicidad y la calidad de tu vida ya que es lo que hace que seas como eres y, en conjunto con los cambios que vas realizando constantemente, hacen que la relación contigo mismo también sea cambiante, de manera que en ocasiones te resulte más fácil o más difícil estar solo.

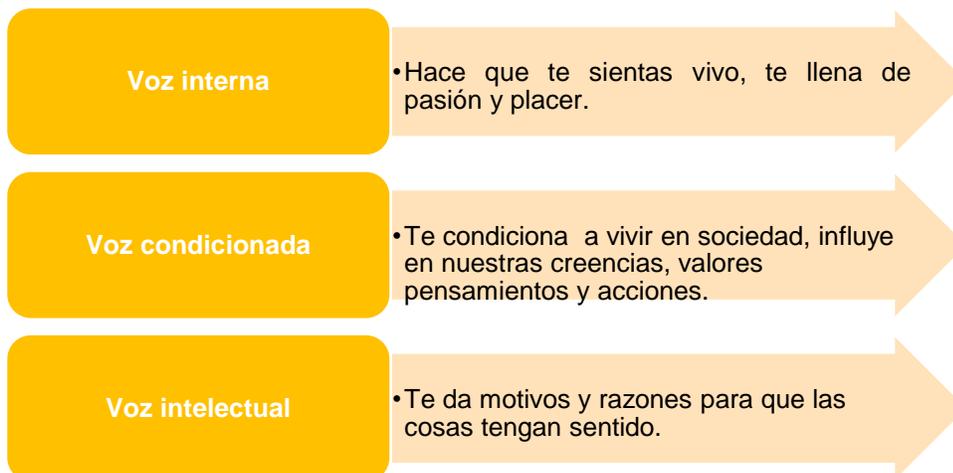
Las buenas relaciones ayudan a edificar el resto de las vidas, ¿cuentas con amigos que aunque se vean poco, ya tienen mucho tiempo de conocerse? Tal vez con ello te sucede que, cada vez que se ven con poco tiempo de platicar, se actualizan en la vida de cada uno o quizás sigues frecuentando a tus compañeros de escuela, de otro trabajo o algún vecino que se cambió de casa. Para algunas personas, estas relaciones llegan a ser tan indispensables como el aire o como el agua ya que como dice O' Connor y Prior (2010), los hace sentirse humanos, disfrutar de su felicidad y tener una mejor calidad de vida.



¿Te has dado cuenta que con cada persona con la que interactúas, la relación es diferente? Esto se debe a que cada uno es diferente, incluso entre hermanos, las relaciones son diferentes, cada quien tiene diversas experiencias que han marcado su vida y por lo tanto su forma de ser, de sentir y de percibir a los demás; sin embargo, afortunadamente contamos con **herramientas** que nos ayudan a

cada momento a ir **mejorando las relaciones interpersonales** para que al irte interrelacionando con los demás, obtengas beneficios y satisfactores. Una relación se inicia desde que hay dos personas y ayuda mucho que ambas pongan algo de su parte para agregar seguridad y confianza e iniciar una interrelación.

Seguramente te ha pasado que puedes estar sentado junto a alguien y pasar mucho tiempo sin decir nada, hasta que de pronto a alguien se le cae algo y los dos se agachan a recogerlo y es cuando se voltean a ver, se dicen gracias y se inicia una relación. En otras ocasiones, alguien se acerca a ti para preguntarte algo y tú le empiezas a explicar y resulta que ambos encuentran puntos en común y se inicia una plática, las relaciones se pueden iniciar en cualquier momento y situación. O'Connor y Prior (2010) opinan que hay tres partes de nosotros mismos que experimentamos en nuestras relaciones, ellas son:



Es importante tomar en cuenta estas voces ya que actúan como un filtro que te ayuda tanto en tus limitaciones como en tus habilidades y además de escuchar tus voces, recuerda que los demás también las tienen y al interactuar son seis voces las que se encuentran presentes.

Un ejemplo de tu voz interna, es:

En la Primera Guerra Mundial, un chico de 16 años se encontraba junto con su caballo resguardando una carga de municiones, cuando de pronto el caballo se desbocó llevándose al muchacho y al cargamento, a los pocos segundos el lugar donde estaban explotó. El muchacho comentó que estaba seguro de que su caballo había escuchado algo en el aire que lo alertó y lo llevó a desbocarse, salvándose ambos así.

Un ejemplo de tu voz condicionada, es:

En una relación de pareja, la esposa le dijo a su esposo que no era capaz de realizar las mismas labores domésticas que ella hacía, cuando él pensaba que sí era capaz, después de un rato, ambos hablaron y aclararon los sentimientos que habían tenido, comentando que mientras para uno la palabra capaz implicaba sentimientos de colaboración, para el otro implicaba la habilidad para poder hacerlos.

Un ejemplo de tu voz intelectual, es:

Se refiere a lo que le sucede a un chico cuando en una fiesta, mira a una chica que le llama la atención y entonces comienzan a platicar y a acercarse poco a poco, de repente, el chico recuerda que en dos ocasiones anteriores, cuando tuvo acercamiento con otra chica, llegó el novio de ella y lo aventó por molestarla, así que poco a poco, se hace un lado y se retira temiendo que esta chica tuviera un novio similar al caso anterior.

La psicología evolucionista

nos habla sobre los efectos de la evolución biológica y su relación con las características psicológicas y hace una comparación entre las formas en que se relacionan hombres y mujeres. Por ejemplo: mientras los hombres tienden a valorar la individualidad, la justicia, los derechos y la actividad, las mujeres valoran las relaciones y todo lo que tiene que ver con ellas, así como el cuidado y la responsabilidad.



Definitivamente, nuestra manera de interrelacionarnos con los demás lleva las cargas de las voces anteriores; sin embargo, también podemos agregarle armonía a las situaciones en que nos encontramos. Por ejemplo: la energía al hablar, las habilidades sociales, de comunicación, la forma de transmitir las emociones al estar hablando, todo esto facilita las buenas relaciones.

Todo lo anterior te permitirá que se fomente un ambiente de confianza para entablar una comunicación sin críticas a la otra persona, sino entendiendo y comprendiendo lo que la otra persona te quiere decir y transmitir.

Subtema 2. Estableciendo *rapport*



Para poder lograr esta armonía dentro de una relación, la Programación Neurolingüística (PNL) cuenta con una técnica llamada ***rapport*** que tiene por objeto crear un ambiente de confianza y cooperación mutua para entablar una comunicación libre de distorsiones, malos entendidos, etc.

Antes de entrar de lleno al tema de *rapport*, vamos a ver las características de la PNL y la importancia de apoyarnos en ella.

Erick de la Parra (2011), la define como un compendio de técnicas poderosas, de alto impacto diseñadas con el objetivo de generar cambios a corto plazo; es decir, los cambios se dan de inmediato. La PNL se basa en que cada persona tiene el potencial para poder alcanzar, mediante la práctica, los recursos necesarios para lograr sus metas vitales, desarrollarse y realizarse, por medio de la capacidad de aprendizaje y la voluntad para progresar y esto es por medio de tu cerebro que aprende a grandes velocidades.

Steve y Vickers (2011) nos dicen que dentro de los beneficios de utilizar la PNL se encuentran:

- Fortalecimiento de tu capacidad para construir relaciones más fuertes y profundas
- Comunicación más efectiva y persuasivamente
- Logro de conseguir lo que quieres
- Aumento de tu autoconfianza y autoestima
- Aumento de tu creatividad
- Facilita el controlar la manera en que piensas, sientes y actúas
- Facilita el alcanzar tus objetivos personales y profesionales
- Facilita el descubrir lo mejor de ti mismo
- Facilita el cambiar las creencias que limitan tu relación con los demás
- Facilita el aprender cómo enfocar tu vida a lo que quieres lograr

Todo esto te lleva a utilizar la imaginación, el entusiasmo y la capacidad de reaccionar para modificar el entorno interno y externo.

La importancia de utilizar esta técnica radica en que te ayuda en este proceso de acercamiento hacia la otra persona por medio del control del **lenguaje no verbal**.

El *rapport* es una herramienta básica dentro de la programación neurolingüística.

La palabra *rapport* es un término anglosajón que hace referencia a “crear sintonía”, “lograr sinergia” de esta manera, podríamos decir que dentro de una relación interpersonal es el hacer que las cosas fluyan de la mejor manera posible.



Cuando dos personas aportan calidad en el *rapport* podemos decir que es como si por medio de la comunicación bailaran y el *rapport* pasa a ser la sintonía perfecta en la que los pies de ambos se mueven al ritmo de la música y del otro, lo que ayuda a que la comunicación sea plena y que propicie confianza.

El *rapport* es una forma de influenciar a tu interlocutor, siempre en beneficio de ambos para que tanto la conversación como el trato sean fluidos y agradables para ambos.

Por ejemplo:

Cuando llegas a un restaurant, puedes llegar a observar con facilidad a los grupos de personas que se encuentran en sintonía, o sea, que han establecido un buen nivel de *rapport*, a comparación de otras personas que parecen tener un muro entre ambas, ya que las primeras parecen estar dentro de la plática y fuera de todo su alrededor.

Con esta técnica puedes concentrarte para fijar tu atención en lo que la otra persona te quiere comunicar y en la otra persona sucede lo mismo, esto también conlleva empatía que te permite ponerte en el lugar de la otra persona para comprenderlo.

Esta es una técnica de respeto hacia la otra persona, aquí no importa si estás de acuerdo con las ideas de tu interlocutor o no, simplemente te permite escuchar con atención a la otra persona y entender su punto de vista.

- El *rapport* implica escucha activa y ambiente de confianza para que las personas expresen con libertad lo que piensan, sienten y desean.
- El *rapport* nos ayuda a lograr un acercamiento más rápido con la persona por medio del lenguaje no verbal, esto quiere decir que el impacto que logras por medio de tu **lenguaje corporal** va a comunicar el 55% de la información, **tu tono de voz** un 38% y el **lenguaje verbal** solamente el 7%.

Para poder llegar a altos niveles de *rapport* es necesario cumplir con los siguientes puntos:



1. **Observar los indicadores** quiere decir que hay que poner atención a la postura corporal y esto incluye los movimientos de las manos, la boca, el ritmo de su respiración y los movimientos de los ojos.
2. **Escuchar** todo lo que te proporcione información como el tono en el que habla, la velocidad, el contenido, las frases, etc.
3. **Acompasar** consiste en hacer espejo con respecto a lo que el interlocutor hace, por ejemplo, igualar el tono de voz, seguir sus movimientos con discreción y procurar hacerlos disimuladamente. Por ejemplo: si se toca la oreja, tú puedes llevar tu mano hacia tu mejilla.
4. **Comprobación** para saber si el *rapport* se ha creado, de ser así, tu interlocutor también entrará en sintonía contigo realizando los gestos que realizas o hasta llegando a decir las mismas palabras al mismo tiempo.

Todo esto es lo que te ayuda a entablar un primer encuentro de muchos más efectivos.

Un ejercicio que te puede ayudar a visualizar cómo han sido los primeros encuentros con otras personas es cuando realizas la lista de tus mejores amigos y empiezas a recordar cómo se conocieron y cómo pensabas en ese momento que era, a veces, las mejores amistades se inician a partir de una situación difícil. Por ejemplo: Llegaste a sentir que no había química con esa persona y al irlo tratando te diste cuenta que estabas equivocado y ahora son grandes amigos, tal vez lo sucedido es que en ese momento no lograste el *rapport* esperado hasta que se dio en otra ocasión o probablemente la otra persona fue la que no tenía toda la disposición para entablar un *rapport* en ese momento. Una vez que has logrado un buen nivel de *rapport*, ahora es tiempo de utilizar otras técnicas para seguir obteniendo más cosas de tu interlocutor e impactar con tu personalidad y para lograrlo hay que conocer lo que dice tu postura y tus gestos.



Subtema 3. Impactando con mi lenguaje corporal



De acuerdo con Pease (2010), las señales no verbales se usan para establecer y mantener relaciones personales, mientras que las palabras se utilizan para comunicar información.

Siguiendo con los beneficios de la PNL, hay que aclarar que **estas estrategias** no hacen que tengas poder sobre la otra persona sino que **contribuyen a que la comunicación que entables tendrá más poder de convencimiento y de colaboración.** La primera

impresión es subconsciente ya que si te encuentras a una persona sentada en un sillón con cara de aburrido, lo primero que pensarás es que no se siente a gusto, pero si investigas más allá tal vez te enteres que ya lleva dos horas esperando a un amigo a que salga de una junta, así que a veces, puedes caer en un pensamiento equivocado.

Probablemente te ha sucedido que un día te levantas con mucha energía y un amigo te dice “ánimo” y te preguntas ¿por qué me lo dijo si me siento bien?, tal vez sí, pero olvidaste algo, sentirte tan bien que tu cuerpo lo pueda expresar también. Tal vez te ha sucedido que internamente te sientes mal, pero tienes una reunión y es necesario estar bien porque te toca participar, así que de tus herramientas, buscas la mejor cara para hacer acto de presencia, aunque después regreses a tu cara de dolor.

Las señales del lenguaje corporal se llaman filtraciones debido a que intentas decirle a alguien una cosa pero se filtra visualmente como el ejemplo anterior. Puedes estar diciendo cosas positivas pero deben de ser congruentes con tu expresión, de otra manera, perderás confiabilidad.

A continuación encontrarás una tabla con las posibles señales que demuestran ciertas actitudes:

Parecer nervioso	Parecer agresivo	Ser descortés
Cruzar las piernas y/o brazos	Cruzar tus brazos sobre el pecho	Trabajar mientras alguien está hablando
Sentarte en el borde de la silla	Mirar fijamente	Fumar y lanzar bocanadas de humo
Retorcerte las manos	Señalar con el dedo	Tratar a los demás con demasiada familiaridad
Apretar libros o papeles contra tu pecho	Apretarte los puños	Murmurar entre dientes
Balancear tu pierna	Inclinarte sobre alguien	Chasquear los nudillos
Jugar con el reloj o celular		Acercarse demasiado a los demás
Taparte la boca cuando hablas		Guardar tus cosas antes de que la reunión haya finalizado
Arreglarte la corbata		Mirar el reloj
Rascarte mucho		Bostezar
Meter las manos en los bolsillos		Estrechar demasiado fuerte la mano
Comerte las uñas		Dar débiles apretones de mano
Tamborilear los dedos		

Estos son algunos hábitos que puedes tener tú y de los que a veces no te percatas, pero los demás sí, los cuales hay que evitar:

- Pestañar mucho
- Jugar con los anillos, relojes, aretes, etc.
- Dar golpecitos con el lápiz
- Hacer sonar las monedas
- Jugar con el cabello
- Fumar
- Morderse las uñas

Los gestos son otra manera de dejar ver lo que sientes y te sucede. Los gestos son útiles cuando agregas énfasis e interés a tus palabras y hay que tener cuidado de ser congruentes para que el mensaje sea recibido correctamente.

Gestos positivos	Gestos necios	Gestos desagradables
Gesticular con la mano abierta.	Mover las manos mientras hablas.	Inclinar la cabeza hacia atrás cuando hablas.
Llevar los documentos a un lado en vez del pecho.	Desabrocharte y abrocharte los botones de la chamarra.	Cerrar los ojos cuando hablas.
Asentir con un gesto a la persona cuando estés ocupado para que tome asiento.	Ponerte cosas en la boca como cadenas, plumas, etc.	Mirar por encima de tus hombros.
Hacer un gesto de “un momento” si estás ocupado.	Pasarse las manos por la cara.	Mirar por encima de tus lentes.
Levantar la palma de la mano para pedirle a alguien que te permita finalizar una llamada.	Limpiarse las orejas o las uñas.	Juntar los dedos de ambas manos.
Mostrar una ligera inclinación de la cabeza hacia adelante para alentar la conversación.	Dejar el zapato colgando de los dedos de los pies.	Meter los pulgares en los tirantes del pantalón.
Asentir con la cabeza mientras escuchas a los demás.	Interrumpir con una seña para solicitar tiempo para salir.	Fruncir los labios.



La distancia también es otro punto importante, en el cual hay cuatro franjas de distancia:

- 1. Franja pública.** Es la franja más distante y se refiere a la distancia que hay entre tú y el público.
- 2. Franja social.** Esta es la distancia que existe entre tú y las personas que conoces pero no demasiado.

3. Franja de la amistad. Es la distancia que existe entre tú y las personas en algún lugar como en una reunión.

4. Franja íntima o privada. Es la distancia entre los parientes cercanos y los amantes.

Cuando alguien invade alguna de estas franjas, incomoda al otro y cuesta trabajo demostrar ese disgusto. Si alguien invade tu espacio íntimo sin ser invitado, puedes percibir como una amenaza sexual o física y tu cuerpo se prepara para una lucha o para huir, tu respiración se acelera, tu corazón late con mayor rapidez y para demostrar tu malestar tiendes a sonreír más.

Un lugar donde se puede sentir que es invadido tu espacio es cuando subes a un elevador y las personas evitan las miradas, solo están pendientes al número del piso, si al salir tienden a rosarte, se disculparán.

De acuerdo con James (2012), las posturas de poder son:

- Estar de pie detrás de la silla de una persona y leer por encima de sus hombros mientras trabaja.
- Apoyarse sobre el escritorio de alguien.
- Sentarse sobre el escritorio.
- Permanecer sentado cuando se recibe a alguien.
- Fumar muy cerca de la otra persona.
- Gritar órdenes.
- Acercarse demasiado cuando habla con una persona.
- Seguir trabajando cuando le están hablando.
- Mirar fijamente.
- Sentarse con los pies sobre el escritorio.
- Asistir a juntas con tu celular.
- Ignorar a las personas cuando te saludan.

Si estás con alguien que muestra poder, solamente actúa con seguridad y muévete solo un poco, de esta manera demostrarás que la estrategia de la otra persona no funcionó.

Una recomendación es verte al espejo y hablar para que veas cómo los demás perciben tus expresiones, recuerda que a veces puedes decir algo y manifestar otra cosa.

Mi Reflexión

Ahora que has revisado la manera en la que se inician las relaciones interpersonales, ¿qué cambios realizarás en los próximos encuentros con tus amistades o con los que vas a conocer?, tal vez estés más atento a observar lo que hacen, la manera en que se mueven y también serás más consciente de tus gestos y movimientos corporales.

Recuerda que tus voces se mezclan con las de tu interlocutor y decide ¿qué mensaje le quieres transmitir a la otra persona?, ¿qué puedes captar ahora de los demás?, ¿cuáles son los mensajes que te envían con sus movimientos?, ¿son congruentes los gestos con las palabras?, solo la práctica te convertirá en experto.

Ahora que sabes todo lo anterior, vamos a dar otro paso más para enfocarte a la manera en la que transmites la información por medio de las palabras y cómo puedes lograr que las personas se convenzan con facilidad con lo que tú les dices.

¡Quiero más!

- Para conocer más sobre **Programación Neurolingüística**, te recomendamos leer el artículo de Pérez, M. (2012). Aportaciones de la PNL a la educación emocional. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación en España. Revista No. 16., en:
http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=449&Itemid=72
- Para conocer sobre **el significado de los gestos** te invitamos a ver el siguiente video titulado **El significado de nuestros gestos, en la comunicación no verbal**, en: <https://www.youtube.com/watch?v=NAwRefCE5-c>

Bibliografía

De la Parra, E. (2010). *¡Despierta tu excelencia!* México: Panorama.
ISBN: 978847088065

De Saint-Exupéry, A. (2015). *El principito*. Madrid: Susaeta.
ISBN: 9788467738179

James, J. (2012). *El lenguaje corporal, proyectar una imagen positiva*. Barcelona: Paidós.
ISBN: 9788449327605

O' Connor, J. y Prior, R. (2010). *PNL y las relaciones humanas*. Barcelona: Paidós.
ISBN: 9788449310164

Pease, A. (2010). *El lenguaje del cuerpo*. (Ebook): Amat.
ISBN: 9788497355773

Steve, B. y Vickers, A. (2011). *Programación Neurolingüística (PNL): las claves para una comunicación más efectiva*. Barcelona: Amat.
ISBN: 9788497353779

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.