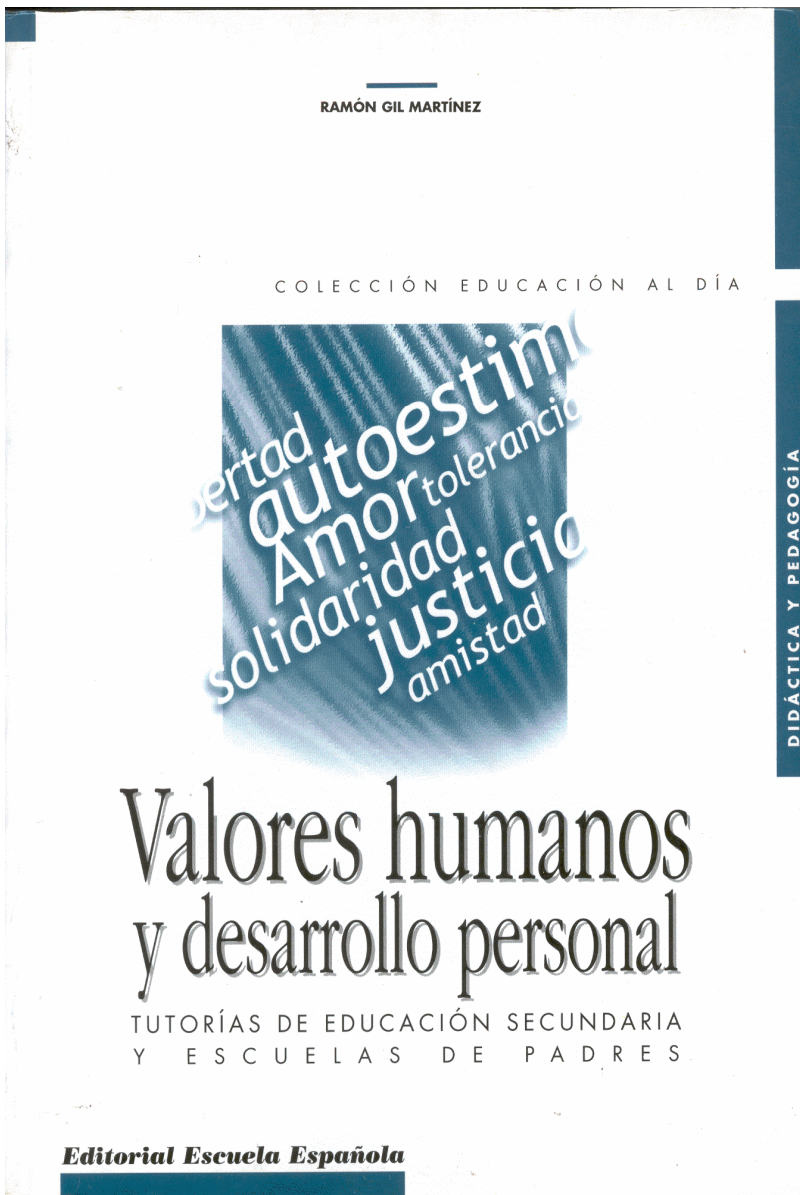


Valores humanos y desarrollo personal

TUTORÍAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
Y ESCUELA DE PADRES

Por Ramón Gil Martínez



**Editorial
Escuela Española.**

Primera edición: 1999

Este material
es de uso
exclusivamente
didáctico.

Introducción	7
Capítulo I. LA PERSONA, PRIMER VALOR	11
1. La persona, unidad dinámica.....	14
2. Libertad –Creatividad.....	15
3. Ser de relación.....	15
4. La relación auténtica: relación de sujeto a sujeto.....	17
5. Persona y tolerancia.....	18
6. Hombre nuevo -Sociedad nueva.....	18
-Sesión 1. La persona es una creación continua.....	22
-Sesión 2. Persona y valores.....	25
-Sesión 3. La dignidad de la persona.....	32
-Sesión 4. Autenticidad personal.....	35
 Capítulo II. LA TOLERANCIA COMO RESPETO ACTIVO	 39
1. Aproximación conceptual.....	41
2. Bases de la tolerancia.....	43
3. Tolerancia-Fanatismo.....	44
4. Tolerancia-Dogmatismo.....	45
5. Tolerancia-Pluralismo.....	46
6. Recapitulación: La tolerancia como actitud.....	48
-Sesión 5. Las razones de la tolerancia.....	51
-Sesión 6. Los prejuicios.....	53
-Sesión 7. Tolerancia y multiculturalidad.....	56
-Sesión 8. De la tolerancia al perdón.....	60
 Capítulo III. LA LIBERTAD	 63
1. La libertad, realidad tensional.....	66
2. La libertad, constitutivo de la persona.....	66
3. Estructura de la libertad.....	68
4. Libertad individual y libertad política.....	69
5. Límites y condicionamientos de la libertad.....	69
6. Capacidad de optar y decidir.....	70
7. Libertad y liberación.....	71
8. Libertad y solidaridad.....	72
9. Realización de la libertad.....	73
-Sesión 9. ¿Qué es la libertad?.....	74
-Sesión 10. Libertad y creatividad (Educar la creatividad).....	78
-Sesión 11. La libertad como forma de vida.....	85
 Capítulo IV. EL VALOR DE LA AUTOESTIMA	 91
1. ¿Qué entendemos por autoestima?.....	94
2. Efectos de la autoestima.....	94
3. Bases de la autoestima: autoconcepto y autoaceptación.....	96
4.-Características de la persona con un nivel elevado de autoestima.....	97
5. Rasgos distintivos de la persona con un nivel bajo de autoestima.....	99
6. Educar la autoestima.....	100
7. Actitudes de los educadores.....	101
8. Conductas apropiadas para conseguir una autoestima positiva.....	103
-Sesión 1.2. Conocer y potenciar nuestra autoestima.....	104
-Sesión 13. Desarrollar la autoestima.....	107

-Sesión 14. Madurez humana y desarrollo personal.....	112
Capítulo V. REFLEXIÓN CRÍTICA.....	119
1. Pensamiento reflexivo.....	121
2. Necesidad de la filosofía (Aprender filosofía y aprender a filosofar).....	122
3. Educación del sentido crítico.....	124
4. Itinerario metodológico.....	126
5. Reflexión crítica y autonomía moral.....	127
6. Modelo normativo para aprender a pensar de forma crítica y autónoma y a tomar decisiones justas en diálogo.....	128
-Sesión 15. Desarrollar personalidades críticas, reflexivas y autónomas en la era de la electrónica.....	130
-Sesión 16. Consumismo e infantilización.....	134
-Sesión 17. Ausencia de pensamiento y apatía moral.....	139
-Sesión 18. Reflexión crítica y solidaridad.....	143
Capítulo VI. LA JUSTICIA.....	147
1. Habitamos en la injusticia.....	150
2. Justicia, término «omnicomprensivo».....	151
3. La justicia como principio jurídico y sociopolítico.....	151
4 Clases e Justicia.....	151
5. Ensanchamiento de la idea de justicia.....	152
6. Los Derechos Humanos.....	153
7. La justicia como ideal de igualdad y como cuestionamiento del orden establecido.....	154
8. Justicia social.....	155
9 La Justicia como Imparcialidad.....	156
10. La justicia en nuestra vida personal.....	158
11. Educar para la justicia.....	159
-Sesión 19. Promover el reconocimiento de los Derechos Humanos.....	161
-Sesión 20. La injusticia tiene el nombre de hambre y pobreza.....	167
-Sesión 21. Desarrollo: "Condiciones de vida digna para todos".....	172
Capítulo VII. EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE.....	177
1. Crisis ecológica.....	179
2. Educar la conciencia ecológica.....	179
3. La alternativa ecologista.....	185
4. Crítica del desarrollo basado en el crecimiento cuantitativo de la producción.....	185
5. Del nivel de vida a la calidad de vida.....	186
6. ¿Qué podemos hacer?.....	186
-Sesión 22. Diferencias creadas por el desarrollo.....	188
-Sesión 23. Estética ambiental.....	190
-Sesión 24. Estilo de vida y medio ambiente.....	191
Capítulo VIII. LA SOLIDARIDAD: HACIA UNA CULTURA DE LA GRATUIDAD.....	195
1. Componentes de la solidaridad.....	198
2. Exigencias éticas de la solidaridad.....	199
3. Hacia un nuevo modelo de solidaridad: Cultura de la gratuidad.....	200
4. Hacerse solidario.....	201
5. Solidaridad y voluntariado.....	203
-Sesión 25. La solidaridad como valor moral.....	205
-Sesión 26. Un nuevo modelo de solidaridad.....	208
-Sesión 27. Aprender a rescatar tiempo para la solidaridad.....	212

Capítulo IX. DIÁLOGO y COMUNICACIÓN EN GRUPO	217
1. Condiciones del diálogo.....	219
2. Diálogo y relación de ayuda.....	221
3. Comunicación e incomunicación.....	222
4. La comunicación en grupo.....	223
5. Defensas ante la comunicación.....	224
6. Condiciones de la comunicación en grupo.....	224
7. ¿Cómo mejorar nuestras habilidades dialógicas?.....	225
-Sesión 28. Comunicación y solución de problemas.....	228
-Sesión 29. Factores que obstaculizan el diálogo y la comunicación.....	234
-Sesión 30. Aprender a dialogar (relaciones de ayuda en la convivencia).....	241
Capítulo X. EL AMOR y LA AMISTAD	249
1. Caracterización del amor.....	251
2. El amor en la amistad.....	253
3. La amistad en frases (Frases que hacen pensar).....	254
4. El arte de amar (Breve antología de textos).....	255
-Sesión 31. Cultivar y conservar la amistad.....	260
-Sesión 32. Tengo amigos.....	264
-Sesión 33. Asumir nuestra propia responsabilidad en las relaciones interpersonales.....	268
Bibliografía	273

1. Condiciones del diálogo
2. Diálogo y relación de ayuda
3. Comunicación e incomunicación
4. La comunicación en grupo
5. Defensas ante la comunicación
6. Condiciones de la comunicación en grupo
7. ¿Cómo mejorar nuestras habilidades dialógicas? :
 - Sesión 28. Comunicación y solución de problemas,
 - Sesión 29. Factores que obstaculizan el diálogo y la comunicación
 - Sesión 30. Aprender a dialogar (relaciones de ayuda en la convivencia)

Capítulo IX

«La estructura dialogal es consustancial a la persona, que se caracteriza por su comunicabilidad. El diálogo significa el advenimiento del hombre, de la filosofía y de la no-violencia. El diálogo es fuente de personalización y de socialización»

(Ramón Gil, 1992: *Antropología personalista en J. Lacroix*).

1. CONDICIONES DEL DIÁLOGO

Para Martín Buber (1993), la relación directa e inmediata yo-tú es característica básica del diálogo, en la que no se interpone ningún concepto, imagen previa o sometimiento del tú al yo. Lo verdaderamente propio de la relación yo-tú es el "conocimiento íntimo", aquél en el que el otro me dice algo a mí que exige mi respuesta.

La realización concreta de la relación yo-tú se compendia, para M. Buber, en dos palabras: encuentro y diálogo. El contacto con la realidad (las cosas o los hombres) se hace verdaderamente encuentro cuando los acontecimientos de la realidad son interpretados por mí como una llamada, una apelación que perfora mi concreta e individual persona y reclama de mí una respuesta propia, original, alejada de tópicos o hábitos histórico-sociales al uso. Ateniéndonos a la relación entre personas la forma concreta que adopta el encuentro es el diálogo. Cuando dos personas advierten mutuamente que cada una de ellas puede confiar plenamente en la otra, entre ellas surge el diálogo que no es sólo intercambio de palabras, sino también puede ser silencio, espera muda que deja al tú en libertad, y permite que la relación yo-tú se haga presente y equilibrada en el ámbito dialógico del "entre". El diálogo es "mutualidad de la acción interior": tras el inicial y súbito silencio del encuentro, que se hace pronto palabra, la presencia del otro me reclama una respuesta que yo doy, con mis palabras, la respuesta que acepta esa presencia y ante él me responsabiliza.

Para J. Lacroix (1968), desde una perspectiva personalista, "la persona es diálogo". Por medio del diálogo la persona se conoce y se realiza en comunicación con los otros y consigo mismo. Dialogar es "comprometerse a pronunciar palabras que tengan un sentido". El contenido del diálogo es la palabra que expresa algo verdadero que apunta hacia el descubrimiento de la verdad. Un diálogo auténtico y verdadero se asienta en la lucidez y la participación. Ser lúcido es ponerse al servicio de la verdad. Por su parte, la participación en el diálogo implica la manifestación personal de la actitud de empatía: sentir dentro el pensamiento del otro, más que conocerlo por una sola razón. Exige una comprensión afectiva, un situarse en el lugar del otro que me conmueve y obliga a una verdadera revisión de mi pensamiento. Dialogar, pues, es exponerse a las razones del otro, sentir la obligación de replantearse problemas, ideas, creencias, etc. por el influjo razonable del otro. Quien no ha vivido la posibilidad de esta especie de sacrificio de sí mismo, no es un interlocutor válido en cualquier diálogo humano.

J. Lacroix señala tres condiciones de posibilidad del diálogo: fe en la humanidad; rechazo de la violencia, y referencia a unos valores. En primer lugar, todo diálogo humano precisa reconocer al otro como un tú, una persona que habla y escucha, un ser de derecho y dignidad. En segundo lugar, la palabra sustituye a la violencia, esto es, a la hipocresía o mala fe. Aun siendo necesario el recurso a la violencia para poner fin a ciertos actos violentos, las relaciones de igual a igual y la reivindicación de la palabra sincera son aspectos que posibilitan ciertamente el diálogo. Por último, el diálogo auténtico supone el reconocimiento de los valores fundamentales de la persona. Sentado en esta referencia, el diálogo no puede desembocar en el triunfo o victoria de uno sobre otro, sino en la progresiva conquista de la verdad y la justicia. Ello implica, a nivel personal, que dialogar es asumir previamente el compromiso de cuestionarse a sí mismo y aceptar la posibilidad de transformar el propio pensamiento o acción. No hay, pues, subordinación del yo al tú, ni tampoco debilidad de mi yo, el diálogo es más bien un ejercicio de humildad, de firmeza y de flexibilidad.

El diálogo ocupa un lugar central en la ética discursiva, también llamada ética dialógica (Apel, 1991, Habermas, 1985). Se toma como punto de partida que un sujeto moral, afectado por una norma, no puede pronunciarse sobre su corrección o incorrección desligado del resto de los afectados, si no es a través de un diálogo que concluye en un consenso. La ética discursiva otorga al diálogo el papel principal de procedimiento adecuado para que los afectados por una norma tomen decisiones en condiciones de racionalidad y simetría. En el diálogo, los participantes asumen los mismos derechos: autonomía, igualdad, solidaridad e imparcialidad, por lo que las decisiones sobre la corrección de las normas, en caso de que éstas sean erróneas, son siempre revisables. Las actitudes de quienes participan en el diálogo sólo pueden ir presididas por el interés "moral" de satisfacer intereses universalizables, nunca por el de satisfacer intereses particulares o de grupo. En otros términos, según la actitud que se lleva al diálogo, éste hará posible que las normas sean tomadas con corrección o no. De ahí que el *ethos* de los individuos sea condición de posibilidad de un diálogo moralmente aceptable. Las características de un *ethos* de diálogo se plasman en las siguientes actitudes (Cortina, A. 1993: 220-221): a) tener conocimiento de las necesidades, intereses y argumentaciones de los afectados por una norma, lo cual establece un doble plano del diálogo (intersubjetivo e intrasubjetivo); b) recabar toda la información posible que permita tomar decisiones moralmente correctas; c) informar con precisión y firmeza de las necesidades e intereses propios a los demás afectados, respaldado con argumentos; d) voluntad de satisfacer intereses universalizables y dejarse convencer sólo por la fuerza del mejor argumento, y e) estar dispuesto a tomar responsablemente la decisión considerada moralmente correcta.

Cuando dos individuos están en conflicto respecto a algo, caben dos posibilidades de diálogo: el recurso a la acción estratégica o, por el contrario, a la acción comunicativa. El diálogo en la acción estratégica se usa como herramienta al servicio de los intereses particulares del sujeto que habla; no hay acuerdo común, sino utilización del interlocutor como medio para satisfacer fines particulares. La acción comunicativa, por su parte, se sirve del diálogo para hacer posible el acuerdo. Los requisitos para que el diálogo permita la exposición de argumentos y la vía del acuerdo son: ausencia de violencia física, ausencia de otros tipos de coacción, garantías de que ambos disponen de las mismas posibilidades para hablar e igualdad en el dominio de las destrezas lingüísticas. Estos requisitos son agrupados bajo el rótulo de "situación ideal de habla" (Habermas) o también de "comunidad ideal de comunicación" (Apel).

2. DIÁLOGO Y RELACIÓN DE AYUDA

Carl Rogers (1994) describe la comunicación interpersonal como una relación terapéutica de ayuda cuyas principales características son:

1. Una relación emocional, la cual implica un vínculo caracterizado por una acogida cálida, respetuosa y abierta, así como un compromiso emocional clara y nítidamente delimitado persona a persona.

2. Una relación permisiva en cuanto a la expresión de los sentimientos, lo cual significa aceptación, comprensión y no evaluación de los sentimientos expresados por la otra persona.

3. Una relación estructurada y con límites claros. Los objetivos de estos límites, necesarios en toda relación humana, son la no aprobación de conductas destructivas, y proteger la independencia e intimidad de las personas implicadas en la relación.

4. Una relación libre de todo tipo de presión o coacción; es decir, no se debe interferir en los sentimientos y decisiones de la otra persona.

En esta relación pueden surgir, y de hecho surgen, actitudes diversas. Es importante analizar y tener en cuenta las actitudes que la persona que ayuda puede tener ante el problema de la otra persona. Estas actitudes pueden ser, por lo general:

- Valorativa.
- Interpretativa.
- Investigadora.
- Consoladora.
- Empática.

La escucha es uno de los temas clave en todo proceso de relación de ayuda, y es una de las actitudes clave para el voluntario. Es la puerta hacia la comunicación con el otro, es la clave para definir el problema; es, en sí misma, una actitud terapéutica para el otro que se siente escuchado, comprendido.

Sabe escuchar es tan difícil como saber hablar. No es simplemente oír, están en juego unos procesos mentales, los valores, el ambiente, los gestos, la situación personal, signos externos, etc.

Es importante que el alumno tenga claro el esquema de comunicación (emisor, receptor, medio, codificación, decodificación, etc.).

También es importante aclarar las fases a tener en cuenta en todo proceso de escucha:

a) **Acogida**: crear un clima agradable, espacio físico, orientación corporal, fórmula para comenzar, presentación mutua, etc.

b) **Atención**: proceso mental de apertura hacia el otro, decodificando su mensaje interpretando el sentido de las palabras, sin juzgar ni valorar a priori, haciéndole; ver que le escuchamos, que nos interesamos por lo que nos cuenta.

c) **Respuesta**: reacciones internas y externas que produce en nosotros el mensaje (verbal y no verbal) que el otro nos da. Siempre ha de responderse favorablemente, sin hacer juicios de valor, reforzando los puntos fuertes del mensaje que nos ha transmitido el otro, haciendo que salga de él la solución antes de dar idea. Siendo más «apoya soluciones» que «busca soluciones».

3. COMUNICACIÓN E INCOMUNICACIÓN

¿Qué entendemos por comunicación? Podemos correr el riesgo de equivocarnos queriendo definir la comunicación como tal, ya que hay gran variedad de estudios y teóricos sobre la misma. Aquí no pretendemos hacer un estudio exhaustivo.

Por comunicación se entiende normalmente (Ginel y cols. 1992):

- Hacer a otro partícipe de algo.
- Descubrir o manifestar una cosa a alguien.
- Conversar, tratar con alguno de palabra o por escrito.
- Consultar con otros un asunto.
- Expresar los propios pensamientos y sentimientos.

El ser humano, en sí mismo, es comunicación. Ésa no es una simple acción de la persona sino una dimensión de la misma. El hombre es causa y resultado de la comunicación.

No sólo la palabra y la imagen, sino toda la conducta humana se convierte en signo de comunicación y tiene valor de mensaje: la actividad y la inactividad, las palabras, los gestos y el mismo silencio. Por tanto, es comunicación el modo de vestir, de comer, de sentarse, de hablar, el modo de estructurar una reunión, un saludo o una despedida.

Hoy, más que nunca, la gente siente que estamos viviendo una progresiva incomunicación. En una sociedad en la que abundan los medios de comunicación, lo que se ha ganado en cantidad y rapidez parece que se pierde en calidad y profundidad.

La calidad y profundidad de la comunicación no consiste en la abundancia de palabras, sino en la capacidad de escucha y de relación. El saber comunicar es un arte que se aprende, tejiendo los distintos hilos que componen la existencia. Pero eso requiere atención, esfuerzo, constancia.

Es preciso descubrir la importancia del silencio, como lugar fecundo y creativo donde brotan las propias opciones y se posibilita la acogida y aceptación del otro.

4. LA COMUNICACIÓN EN GRUPO

El grupo facilita de manera espontánea la relación con otras personas. En el grupo, cada uno toma conciencia de la propia vida; en él se aprende a escuchar ya escucharse; se aprende a mirar, porque cada gesto, cada expresión, cada rostro es significativo, es un lenguaje que habla a quien quiera captar el misterio que existe en cada persona; en el grupo se aprende a expresarse, a dar lo más personal, lo más rico que cada uno encierra (Ginel, 1992: 177-186).

Niveles de comunicación en un grupo

Según se implique cada uno en la comunicación personal con los demás, se dará uno de los siguientes niveles:

- *Formal*. Es algo superficial, pues se refiere sólo a las funciones que cada uno desempeña.
- *Exterior*: La comunicación se queda en los aspectos del entorno personal; por ejemplo, el tiempo, los deportes, la política.
- *Perceptivo*. Cada uno se comunica según percibe al otro.
- *Empático*. Se viven las experiencias del otro como propias, con una profunda actitud de empatía, poniéndose en su lugar.

La comunicación auténtica

Para que la comunicación humana sea auténtica hace falta:

- *Silencio*. La comunicación ha de nacer del silencio. Para que alguien pueda decir algo a otro, es necesario que antes lo conciba dentro.
- *Tiempo*. Todo encuentro interpersonal necesita tiempo de maduración para superar la superficialidad.
- *Gratuidad*. La comunicación hay que recibirla como un regalo.
- *Escucha*. La actitud de escucha hace que la comunicación sea recíproca.

5. DEFENSAS ANTE LA COMUNICACIÓN

No se llega a una comunicación profunda hasta que uno no se libera de sus propias defensas.

Los miembros del grupo tratan de comunicarse, pero al mismo tiempo tienen reservas en hacerlo.

Hay personas que se sienten bloqueadas y hasta imposibilitadas de expresarse. Y, sin embargo, en otras ocasiones se muestran amables y locuaces.

Esos bloqueos suelen ser inconscientes y obedecen a la situación afectiva que los, motiva: timidez, reacción ante una palabra o un gesto que desconciertan, etc. Por eso mismo, no hay que dejarse llevar de la primera impresión al tratar con los demás, quedándose con una percepción incompleta de su persona. Para formarse una idea más exacta del otro, hace falta escuchar personalmente lo que él dice de sí mismo.

Causas que provocan bloqueos

- Tener una imagen no real de sí mismo, provocada por complejos, autosuficiencias, etc.
- Tener una imagen deformada de los demás, no aceptarlos, ponerse a la defensiva, sentirse herido por sus juicios.
- Utilizar un lenguaje inadecuado o no comprensible por el receptor.

Factores que influyen en la comunicación

Los factores que influyen y perturban la comunicación varían según las personas. Sin querer ser exhaustivos, se podrían reducir a los tres siguientes:

- Enmascaramiento de la conducta.
- Interpretación.
- Falta de atención.

6. CONDICIONES DE LA COMUNICACIÓN EN GRUPO

Diversidad y originalidad

Es preciso tener en cuenta y valorar la diversidad y originalidad de cada persona.

No hay dos personas iguales. Es necesario pensar en las condiciones personales en las que se encuentra quien ha de recibir cultura, proyectos ideales, experiencias educativas.

Comunicación y maduración

Hace falta favorecer la disponibilidad a comunicar, ayudando a las personas a madurar en esa actitud.

Optar y favorecer la comunicación es elegir la verdad y la libertad. Es preciso liberarse de los propios prejuicios. Se trata de un trabajo difícil, pero sólo de ese modo se logra saltar la barrera que aísla e impide la comunicación. Porque la comunicación sólo es real cuando llega a ser recíproca. La comunicación exige un largo aprendizaje; y comunicando se crece.

Aprendizaje y cambio

La comunicación pide el mantener vivo el deseo de aprender, de cambiar, cuando es preciso, esquemas de pensamiento o modos de vivir. Con frecuencia se tiene miedo al cambio y eso lleva a aferrarse a las propias ideas o modos de vivir, como si fueran los únicos posibles. Sólo existe una verdadera comunicación cuando en todos los miembros del grupo se produce alguna transformación, se abren nuevos horizontes. A esa transformación han de estar abiertos todos los miembros del grupo, también el educador.

7. ¿CÓMO MEJORAR NUESTRAS HABILIDADES DIALÓGICAS?

Exponemos a continuación, siguiendo al profesor Puig Rovira (1993:69-70), un Conjunto de sugerencias para mejorar nuestras habilidades dialógicas:

1. Para dialogar es necesario que los interlocutores mantengan en todo momento una actitud positiva y constructiva. Habla, pues, con el ánimo sincero de contribuir al entendimiento y a la solución de los problemas tratados.

2. Para dialogar es necesario que los interlocutores quieran entenderse y hagan todo lo posible por conseguirlo. Esto supone cumplir normas como las siguientes:

2.1. Aporta toda la información necesaria para que te entiendan, pero no más de la necesaria. No te enrolles.

- 2.2. Expresa ideas y argumentos que tengan que ver con lo que se discute sin salirse, por lo tanto, del tema a debate. No te andes por las ramas.
- 2.3. No te pongas a hablar sin saber lo que quieres decir. Piensa con anterioridad lo que realmente quieres expresar, pero no pierdas la espontaneidad. No improvises tus intervenciones.
- 2.4. Expresa tus pensamientos de manera clara, metódica, ordenada y sin ambigüedad. Resalta la idea o ideas principales de tu pensamiento. No te embrolles.
- 2.5. Expresa tus ideas de modo que los demás puedan comprenderte. Al hablar asegúrate de que los demás entienden lo que dices de igual modo como tú lo entiendes. Percibe la facilidad de comprensión de los demás respecto de lo que tú expresas, y adáptate a sus requerimientos. No te hagas el sabio.
3. Para dialogar es necesario que los interlocutores respeten la verdad. Trata, pues, de que tus intervenciones sean verdaderas, no digas lo que no sabes, lo que es falso, o no afirmes tajantemente cosas sin pruebas o razones convincentes. No mientas.
4. Para dialogar es necesario que los interlocutores se respeten mutuamente, es decir, que eviten la prepotencia, el autoritarismo y la coerción. Se trata, por el contrario, de que todos contribuyan a crear una situación de igualdad, en la que nadie acapare ni centralice la palabra y se deje hablar de todo a todos. No seas agresivo ni dogmático.
5. Para dialogar es necesario que los interlocutores se impliquen personalmente en el intercambio de opiniones y razones, es decir, se comprometan constructivamente en el discurso dialógico considerando las razones ajenas, expresando las propias y modificándolas si cabe. Esto supone:
 - 5.1. Estar dispuesto a escuchar los puntos de vista y razones ajenas hasta entenderlos. Si es necesario, pedir que repitan lo que han dicho o que lo amplíen. Hacerlo con la intención de modificar, si parece oportuno, la propia opinión.
 - 5.2. Mirar a los interlocutores cuando hablan y, sobre todo, escucharlos y prestarles atención. Retener sus posiciones y argumentos de modo que los podamos recordar y utilizar.
 - 5.3. No centrarse en los posibles defectos expresivos o de argumentación en que puedan caer los interlocutores, sino pasarlos por alto y fijarse tan sólo en lo que realmente quieren expresar y en los sentimientos que acompañan a sus razones. Pensar en lo que ellos piensan y no en cómo lo han expresado.
 - 5.4. Escuchar los puntos de vista de los interlocutores pensando en lo que dicen, y no en la respuesta que vamos a darles. Cuando hayamos comprendido bien sus posiciones será el momento de reflexionar sobre nuestra opinión y sobre nuestra respuesta. No buscar la polémica por la polémica.
 - 5.5. Estar dispuesto a expresar correctamente los propios puntos de vista.
 - 5.6. Estar dispuesto a pensar sobre las razones que nos han presentado los interlocutores hasta llegar a comprenderlos, valorarlos, relacionarlos con nuestras razones, modificar nuestros puntos de vista y expresar con claridad lo que en cada momento vamos incorporando a nuestro pensamiento.
 - 5.7. Estar dispuesto a solucionar los conflictos interpersonales que surgen en todo proceso de diálogo. Controlar las emociones respecto a los demás y respecto a sí mismo.
 - 5.8. Evitar el comportarse como si las únicas opiniones acertadas fuesen las propias. Aceptar que los demás expresen ideas mejores que las propias.
 - 5.9. Evitar comportamientos cuya única intención sea llamar la atención de los demás y convertirse en el centro de la discusión, a pesar de no tener gran cosa que aportar.
 - 5.10. Evitar respuestas agresivas, polémicas inútiles o controversias innecesarias, cuyo único origen es la animadversión o el prejuicio que se siente respecto a alguno de los interlocutores.
 - 5.11. No buscar dobles intenciones y pretensiones ocultas en lo que dicen los demás. Dialogar con confianza.
6. Estar dispuesto a buscar alternativas aceptables por todos los interlocutores, adoptarlas y ponerlas en práctica.

A. OBJETIVOS

- Aprender a comunicarse de manera abierta y profunda y a utilizar correctamente el diálogo en la resolución de los problemas que nos afectan.
- Reflexión sobre el diálogo como cauce de entendimiento entre las personas.
- Mejorar las competencias dialógicas.
- Desarrollar la empatía.

B. DESARROLLO

1. Lectura y estudio del documento de trabajo:

«PARA UNA COMUNICACIÓN ABIERTA y PROFUNDA»

Todo lo que afecta a la comunicación es de suma importancia para el buen funcionamiento de un grupo y para su maduración progresiva.

Profundizar en la praxis del diálogo y llegar a experimentar una comunicación profunda, auténtica, no es cosa fácil de conseguir, necesita un período largo de tiempo y la actualización de determinadas actitudes.

Exponemos a continuación algunos de los aspectos más relevantes de este proceso así como uno de los instrumentos que pueden ayudar a avanzar por este camino:

Proceso de comunicación

La comunicación, cuando es verdaderamente humana, es algo vivo y dinámico, es abierta y profunda, un auténtico compartir.

El proceso que conduce a la dinámica del compartir ha de superar diversos estadios, que pueden describirse sucesivamente como:

- **Comunicación desde lo que representamos** o nivel de roles, imagen social, profesiones, etc.
- **Comunicación desde lo que opinamos** o nivel externo a la persona, conversaciones, criterios, transmisión de noticias, opiniones sobre el tiempo, la política, la religión, etc.
- **Comunicación desde lo que hacemos** o nivel interno que implica a la persona, experiencia de trabajo, vida familiar, intereses, amistades, etc.
- **Comunicación desde lo que vivimos** o nivel íntimo, valores, esperanzas, emociones, sentimientos, experiencias vitales, proyectos de vida, convicciones o actitudes profundas, razones de nuestro comportamiento, etc.

Para avanzar por este camino la comunicación ha de superar ciertas barreras o bloqueos que impiden una clara sintonía entre los que transmiten y reciben un determinado mensaje.

Estos bloqueos podrían superarse cuando:

- El que emite el mensaje acepta el riesgo que conlleva comunicarse, entrega algo de sí mismo, avanza desde lo externo a lo más íntimo, utiliza el medio más adecuado para hacerse comprender, respalda sus palabras con su vida.
- El que recibe el mensaje aprende a escuchar, situándose en el otro, se esfuerza por sintonizar y captar la «onda», profundiza en el significado de los términos, sabe captar el nivel de emotividad del emisor, se libera de prejuicios o adhesiones.

No basta con superar barreras si queremos llegar a una comunicación que sea auténtica. Hay que entrar en un campo donde:

- El que emite:
se revela como persona, da su originalidad, se abre al otro progresiva y proporcionalmente, crea un clima de libertad y no presiones, asume el compromiso como vehículo más apto.
- El que recibe:
acoge el mensaje con confianza, ofrece actitud de receptividad profunda, evita la curiosidad, los juicios de valor, el moralismo, las condenas, etc.

La comunicación es un proceso que va «de corazón a corazón». Parte de un progresivo conocimiento y aceptación de sí mismo y de una voluntad de apertura y donación al otro.

Instrumento de comunicación: « VENTANA DE JOHARI»

Para ayudar a poner en juego toda la persona en este proceso de maduración existe un instrumento ideado por Joe Luft y Harry Inghan llamado «Ventana de Johari» (1976). Consiste en un cuadro dividido en cuatro áreas que representan los diferentes aspectos que describen a una persona e intervienen en la comunicación.

Gráficamente se expresa así:

LOS DEMÁS CONOCEN DE MÍ	YO CONOZCO DE MÍ 1 ABIERTA	YO NO CONOZCO DE MÍ 2 CIEGA
LOS DEMÁS NO CONOCEN DE MÍ	3 OCULTA	4 OSCURA

El momento de cada área podría describirse del modo siguiente:

1. ABIERTA	2. CIEGA
Aspecto físico. Profesión, actividades. Ideas, opiniones. Sentimientos. Proyectos, ilusiones expresadas, etc.	Reacciones, impresiones Temores, inseguridades Mecanismos que no controlamos pero que los demás descubren en nosotros, etc.
3. OCULTA	4. OSCURA
Motivaciones, gustos Sentimientos escondidos Miedos, complejos Secretos, sospechas En general todo lo que escondemos a los demás.	Tendencia, impulsos Bloqueos, represiones Mecanismos de defensa y toda la serie de actos inconscientes que funcionan en nuestro interior.

Utilizando esta «ventana» podemos ver mejor a los otros y dejar que ellos también nos perciban a nosotros. Así mejorarían las bases de nuestra comunicación y avanzaríamos por un camino de comunicación auténtica.

Un modo práctico de utilizar esta «ventana» podría ser dedicando algunas sesiones a realizar ejercicios prácticos en torno al contenido de las áreas correspondientes. Por ejemplo:

- A partir de lo que constituye el **Área Abierta** dialogar sobre lo que todos sabemos de todos, creando así un clima de seguridad y relajación que favorezca el trato con libertad y la superación de inhibiciones y temores.
- Facilitar el que cada uno vaya aportando nuevos datos de su **Área Oculta** a la vez que se deja informar de las apreciaciones que los demás le hacen sobre aspectos de sí mismo que él no conoce del todo y que constituyen su **Área Ciega**.
- De este modo se pueden ir superando los recelos, temores, controles que impiden la apertura y, comprensión mutua, facilitando la posibilidad del diálogo sobre aspectos del **Área Oscura** ayudando a que afloren a la superficie los impulsos, miedos y reacciones que muchas veces bloquean nuestras comunicaciones.

Debilitando todas estas barreras es como podemos ir agrandando la superficie de nuestra **Área Abierta** en la que se hacen más fáciles y más gratas nuestras relaciones, sin olvidar que este proceso es siempre lento, más tratándose de grupos juveniles en los que las relaciones suelen ser inestables y a veces dadas a la curiosidad o a quedarse en , aspectos superficiales si no se presta atención ala seriedad de la comunicación humana.

2. Catálogo de problemas personales

Para facilitar este tipo de comunicación y diálogo proponemos la realización de un ejercicio sobre los problemas personales siguiendo las orientaciones y los pasos que se indican al final.

1. Sacar calificaciones bajas.
2. Dudar sobre mi futuro profesional.
3. Participar muy poco en actividades comunes.
4. Tener poco tiempo para distraerme y divertirme.
5. Ser tímido.
6. Falta de fuerza de voluntad.
7. Dedicar mi vida a prestar un servicio útil a la sociedad.
8. Creer que no soy simpático con los otros.
9. Temor a fracasar profesionalmente.
10. Tener poca/mucha estatura.
11. La relación intersexual.
12. No sé cómo orientar mi vida para poder ayudar a otros.
13. Ser influenciado por otros con relativa facilidad.
14. Aspecto exterior poco atrayente.
15. Poca facilidad para expresarse.
16. Padre o madre fallecido.
17. Sentirme solo.
18. Discusiones familiares.
19. Dudas profundas.
20. Deseo saber si es normal mi desarrollo.
21. Ser tratado como niño.
22. Deseo conocer mejor a las personas del otro sexo.
23. Vencer el respeto humano.
24. Falta de confianza en los que me rodean.
25. No tomar algunas cosas en serio.
26. Necesito tener un buen amigo.
27. Discutir con frecuencia. .
28. Autoestima baja.
29. Aburrimiento.
30. Enfermedad en casa.
31. Deprimirse con facilidad
32.

- Orientaciones para la realización de la dinámica:

Primer momento

1. Lee primero, en particular, toda la lista de problemas para tener una idea de conjunto de la misma.
 2. Pon una cruz (+) a la izquierda del número de aquellas frases que expresan algo que es realmente problema para ti.
 3. Recorre los problemas marcados con una cruz y encierra la cruz dentro de un círculo en aquellos problemas que sientes que te preocupan de una manera especial.
 4. Recorre los problemas marcados con una cruz y un círculo y encierra ese círculo dentro de otro en aquellos problemas que sientas que te preocupan de una manera especialísima.
- Nota: La razón, pues, de por qué marcas una frase es porque aquello que la frase dice es para ti un problema. Y, ¿qué es un problema?
- Lo que te preocupa.
 - Lo que, aunque no te preocupe, está en realidad causando un trastorno en tu vida.
 - Aquello a lo cual no estás sabiendo dar una solución acertada.
 - Lo que es de solución difícil para ti, aunque sepas cuál es la solución acertada.
 - Un gran deseo que tú tienes y no lo puedes alcanzar.
5. No hay tiempo marcado para responder. Tómate el tiempo que necesites. Es preferible hacerlo de una manera pausada pensándolo bien.
 6. Esta lista te ayudará extraordinariamente a tomar conciencia de tus problemas y a resolverlos, pero sólo si eres absolutamente sincero al marcarlos. Eres libre para hacer la lista o no, pero si te decides a hacerla debes marcar tus problemas con sinceridad.
 7. Repasa la lista varias veces:
 - Poniendo cruces.
 - Poniendo un círculo.
 - Poniendo los dos círculos.

Segundo momento

Cada uno de los participantes escribe en una papeleta, sin firmar, el número de la lista de problemas que corresponde a su preocupación personal más acuciante.

Tercer momento

Se van tomando, una a una, las papeletas, y uno del grupo -cada vez uno diferente- procura ofrecer la solución al problema, teniendo en cuenta:

- su gravedad,
- sus causas,
- sus posibles soluciones,
- sus implicaciones,
- sus consecuencias.

(Fuente: Dynarnis Internacional ONG, 1994; y Jiménez, F.: *La comunicación interpersonal*. Madrid, ICCE, 1977)

A. OBJETIVOS

- Reconocer y valorar la importancia del diálogo como vehículo de unión y entendimiento entre las personas.
- Identificar y modificar las actitudes y conductas que obstaculizan la comunicación y el diálogo.
- Adquisición de competencias dialógicas y desarrollo de habilidades sociales.

B. DESARROLLO

1. *Lectura y estudio del siguiente documento de trabajo:*

«ACTITUDES y CONDUCTAS QUE LIMITAN LA COMUNICACIÓN»

La comunicación entre personas se encuentra a menudo con obstáculos, impedimentos e interferencias de diversos tipos. Para favorecer y desarrollar una comunicación profunda, clara y enriquecedora, es preciso analizar las actitudes y conductas que actúan negativamente en las relaciones interpersonales y considerar los efectos que las mismas provocan en nuestros interlocutores.

Entre las actitudes y conductas que inciden negativamente en la comunicación destacamos las siguientes (Rogers, 1986 y 1994; Hall, 1989; Mambriani, 1993; Watzlawick, 1991):

1. *Egocentrismo*

Actitud de quien en el diálogo tiende a hablar sólo de sí, refiriendo todo a sí mismo y su propia situación.

El geocéntrico difícilmente es capaz de vivir experiencias de coparticipación y genera en el otro sensación de rechazo e intento de evitar la relación, pues el mensaje implícito que comunica es «soy más importante que tú, no mereces la misma consideración que yo».

2. *Pasividad*

Conducta que se manifiesta en tener pocas o nulas intervenciones en el diálogo, permaneciendo aislado y en silencio o limitándose a dar respuestas telegráficas.

El pasivo no facilita la instauración de buenas relaciones interpersonales pues permanece como ausente y de alguna manera muestra resistencia a estar complicado en contextos relacionales, generando malestar en los interlocutores.

3. *Hablar torrencialmente*

Hablar de manera continua, impetuosa e imparable, robando con frecuencia la palabra a los demás, imponiéndose a su discursar, sin percibir las señales que le envían para intentar frenar su interminable discurso.

Esta conducta fácilmente genera la fuga del otro, sofoca su iniciativa y anula su participación en el diálogo que, en consecuencia, se transforma en un insistente e inaguantable monólogo.

4. *Protagonismo humorista*

Tendencia excesiva y exagerada a crear o subrayar aspectos humorísticos en la comunicación y en el tratamiento de la realidad. Con frecuencia y sin que venga a cuento intentar transformar la comunicación en ocasión para la broma y la risa.

El comportamiento de excesivo humorismo actúa como una limitación en la relación y en la comunicación, pues se asienta generalmente en niveles muy superficiales y en una necesidad desproporcionada de consideración, aceptación y reconocimiento. El recurso constante a la broma y a la ironía incapacita para relacionarse de modo adulto y presentarse a los demás con autenticidad.

Se trata de un gran obstáculo para la comunicación, porque el interlocutor percibe una especie de desvalorización de lo que está diciendo e incluso de sí mismo, ya que tomar a broma algo que para uno no es tal impide que se desarrolle un clima de empatía y coparticipación que, en situaciones de preocupación, malestar y sufrimiento, es del todo necesario y beneficioso.

5. *Falsedad e hipocresía*

Conductas que consisten en presentar a los demás aspectos inexistentes o distorsionados de la realidad con el propósito de hacer creer que son verdaderos. Actitud de manipulación basada en el aparentar y en un constante recurso al engaño.

El efecto más relevante que tales actitudes producen en la comunicación e interacción es una gran merma de credibilidad. Al falso no se le considera digno de confianza y a sus palabras se les concede escasa fiabilidad.

6. *Superioridad*

Comportamiento que subraya la propia diversidad en la relación con los otros, pero haciendo evidente que tal diversidad le sitúa a uno en un nivel superior al de los demás.

Se trata de una actitud que sólo tiende a gratificar a aquel que la adopta y, por lo general, genera en los otros sentimientos de antipatía y de rechazo.

7. *Inferioridad*

Reconocer de forma continua y desproporcionada la valía y superioridad del otro, condescender sin oposición y resistencia a sus exigencias, desconsiderarse a sí mismo en beneficio del otro para mostrarle lo importante que es él, haciéndole constantemente centro de atención.

Es difícil que aquel que exterioriza una actitud de inferioridad logre comunicar seguridad, firmeza y decisión.

La actitud de inferioridad puede degenerar fácilmente en adulación y permisividad sin límites, acentuando un espíritu gregario, incapacidad para afrontar los contrastes, debilidad de carácter y la necesidad de seguridad; convirtiéndose a la larga en fuente y víctima de explotación e instrumentalización

8. *La prisa*

Actitud que se expresa en una especie de constante falta de tiempo y una tendencia a limitar o acelerar el diálogo.

Cuando el diálogo se realiza de forma apresurada tendemos a hablar de modo impreciso y veloz. Las informaciones transmitidas pueden ser fácilmente mal entendidas o distorsionadas, pues obliga al interlocutor a asimilar en un corto espacio de tiempo un elevado número de mensajes que, por su acelerada transmisión, resultan poco claros.

Así como el conceder tiempo suficiente permite al otro experimentar un clima de aceptación y calma que facilita la relación y el diálogo, manifestar prisa comunica a nuestro interlocutor un mensaje implícito del tipo: «no tengo tiempo para estar escuchándote». El otro, viéndose destinatario de una comunicación apresurada deduce el escaso interés que se siente por él y tiende a bloquearse, no implicándose de modo emotivamente significativo en la conversación.

9. *Anticipación*

Adelantarse al otro frecuentemente en el transcurso de la conversación, dando a entender que ya conoce lo que éste va a decir o las conclusiones a las que pretende llegar.

La anticipación desempeña un papel restrictivo en la comunicación pues impide al interlocutor expresarse libremente, ya que no resulta satisfactorio decir cosas y comunicar experiencias que ya conoce aquel a quien van destinadas. En tales circunstancias el otro tiende a recortar al máximo sus intervenciones, al percatarse de que su comunicación carece de interés y novedad para el anticipador.

Interrumpir a los otros mientras hablan es casi siempre un signo de escasa consideración. Es preferible actuar con serenidad y esperar a que terminen su intervención para decirles después, eventualmente, que en parte lo sabíamos.

10. *Intromisión*

Introducirse en el discurso ajeno sin esperar a que el otro concluya su intervención.

La intromisión consiste, pues, en entrar en la conversación de modo incorrecto elevando la voz o bien interrumpiendo al que está hablando, con la finalidad de imponer o hacer presente con vehemencia desmesurada el propio punto de vista.

Para el interlocutor el comportamiento de intromisión es una señal de escaso respeto, pues se le transmite un mensaje implícito del tipo: «soy más importante que tú y mi punto de vista es más interesante que el tuyo».

11. *La incoherencia*

La actitud de incoherencia consiste en exponer y sostener ideas, opiniones y puntos de vista variables o contradictorios entre sí; incongruencia entre lo que se dice y se hace, entre pensamiento y vida.

La incoherencia revela una personalidad inestable, voluble y carente de lógica para mostrar un punto de vista estable en la comunicación y en las relaciones interpersonales, cambiando de actitud con los otros sin motivos justificados. En las relaciones personales la incoherencia reduce la estima y la consideración de quien la practica y genera fácilmente en los demás niveles importantes de desconfianza que les inducen a mantenerse a distancia. Difícilmente se podrá crear un clima de confianza en la comunicación cuando participan personas incoherentes.

12. *Conducta declamatoria*

Consiste en acentuar de forma excesiva ciertas connotaciones paraverbales de la voz forzándola artificialmente con la intención de facilitar la comprensión de lo que se está comunicando.

La conducta declamatoria obstaculiza el diálogo por el hecho de que el que la ejecuta produce la impresión de estar recitando un papel, reduciendo el carácter natural y espontáneo de la comunicación.

El otro interlocutor puede interpretar fácilmente que el tipo de voz utilizada por el que habla no está en sintonía con lo que piensa en realidad, deduciendo de ello su insinceridad.

La conducta declamatoria produce fácilmente rechazo, pues da la impresión de que transforma la comunicación en una clase magistral, sin posibilidad de que los otros participen activamente.

13. *Evaluación del otro*

Consiste en expresar con relativa frecuencia y sin que el otro lo solicite juicios de valor sobre lo que va expresando en el diálogo: vivencias, ideas, puntos de vista y conductas. Todo esto implica un examen valorativo del otro, sea positivo o negativo, y puede generar en el juzgado sentimientos de rechazo.

El hecho de expresar juicios valorativos no solicitados en el diálogo puede implicar una posición de superioridad y de dominio por parte del que juzga, colocando al otro en una posición subalterna, en un papel secundario.

Este tipo de conducta desempeña un papel restrictivo para la comunicación, ya que pone al otro en una situación de tener que evitar sucesivas críticas negativas, limitando por ello su propia libertad de expresión.

14. *Interpretación y explicación no solicitadas*

Tendencia a dar explicaciones razonadas de acontecimientos, conductas y estados de ánimo de los otros, buscando siempre las causas de los mismos. En el fondo se trata de un modo más o menos sutil para imponer un particular punto de vista al otro, al que se le priva de la posibilidad de contradecir viéndose al mismo tiempo envuelto en una situación nada gratificante.

Cuando el otro demanda ser escuchado o simplemente una ayuda emotiva y no una explicación razonada de lo que está sucediendo, la interpretación y explicación no solicitadas comunican al otro un mensaje implícito del tipo: «entiendo mejor que tú esta situación que te afecta», que es como dar a entender una pérdida de confianza en sus posibilidades y capacidad de comprensión y solución de los problemas.

15. *Cambio de argumento*

Un modo de evidenciar falta de interés al otro es la actitud de cambiar de argumento cuando todavía no se ha agotado el asunto que se está tratando.

Cambiar de argumento cada vez que la comunicación versa sobre temas que no agradan o que no se desean afrontar, desviando la atención sobre otros aspectos que se alejan del contacto, es una forma de manipular la comunicación que evidencia cierta actitud de rechazo que el otro puede sentir como falta de respeto y de interés, especialmente cuando esto sucede cada vez que afronta temas de cuya exposición y discusión podría sacar provecho.

Interferir el diálogo con constantes y arbitrarios cambios de argumentos impide la comunicación de vivencias emotivas y de experiencias significativas.

16. *Evasión*

No afrontar las cuestiones con la profundidad y el tiempo que requieren. Afrontar la comunicación de modo superficial e inconexo, saltando de un asunto a otro sin que venga a cuento, haciendo

referencia a temas que no guardan ningún tipo de relación con el tema principal del diálogo ("irse por las ramas"), impidiendo llegar a conclusiones comprensibles.

17. *Dogmatismo*

Presentar los propios puntos de vista como los únicos verdaderos e indiscutibles.

Actitud de autoconvencimiento, de estar en lo cierto cuando los otros consideran que no es así, emitiendo el mensaje como si nada sucediera, sin someterlo a sincera revisión.

El que adopta esta actitud de imponer la propia razón desmotiva a los demás participantes, sobre todo a la hora de poner en discusión puntos de vista divergentes. El diálogo resulta empobrecido pues pierde las aportaciones de los otros.

18. *La desatención*

No prestar suficiente atención al otro cuando está exponiendo sus vivencias, ideas, puntos de vista y argumentaciones es uno de los mayores obstáculos en la comunicación interpersonal.

La desatención se puede mostrar de modos muy diversos: rehuyendo la mirada, permaneciendo ocupado en otras actividades, hablando con otros, preparando la defensa de las propias ideas mientras el otro habla.

No hay comunicación abierta sin escucha atenta. Si no escuchamos atentamente nos será muy difícil, por no decir imposible, comprender lo que los demás nos quieren comunicar y, mucho menos, ponemos en su lugar con una actitud empática.

La escucha atenta le permite a la persona que nos está diciendo o mostrando algo comprobar la efectividad de lo que está compartiendo y le da la oportunidad de ampliar o modificar algo de lo que ha dicho si se da cuenta de que es necesario.

19. *Desconsideración*

La falta de consideración consiste en no dar su justo valor e importancia a lo que los otros participantes en el diálogo están exponiendo.

En ocasiones la desconsideración reviste la forma de exclusión o marginación de uno o más miembros del grupo que quedan en un segundo plano.

Ignorar a los otros implica una forma de exclusión que repercute negativamente en todo diálogo, pues fácilmente experimentarán una sensación de malestar, de desvalorización y depreciación que favorecerá la aparición de bloqueos y rechazos.

Conclusión

Recapitulando cuanto acabamos de exponer, podemos decir que dialogar de modo constructivo se hace imposible (Ramón Gil, 1997: 111-112):

- Por decir las cosas confusamente; por no tenerlas claras en la mente o por el lenguaje inadecuado.
- Por hablar cuando el otro o los otros no están escuchando sólo oyendo no quieren escuchar.
- Por ponemos en una actitud, en un papel, que el otro no espera de nosotros o no acepta.
- Por poner el mensaje a una altura superior a la capacidad actual de comprensión de los que escuchan.
- Por empeñarse en que nuestro mensaje sea aceptado por el otro, en momentos en que él está obstinado en no aceptarlo.
- Por falta de congruencia personal, es decir, por no existir adecuación entre lo que pensamos, decimos, sentimos y vivimos.
- Por mantenemos convencidos de que estamos en lo cierto, cuando los otros nos consideran equivocados, y seguir emitiendo nuestro mensaje -como si nada sucediera- sin someterlo a sincera revisión.
- Por incapacidad para ver y examinar benévola y atentamente el punto de vista de la otra u otras personas sobre el mensaje que se emite.
- Por desprecio a las ideas, creencias y costumbres de los otros miembros del grupo, cuando estamos tratando de comunicarles algo.
- Por olvidarse de que la mente humana necesita tiempo y energía para digerir el mensaje.
- Por mantener la comunicación a niveles superficiales, de manera habitual.
- Por pretender avasallar, queriendo imponer ideas, criterios, comportamientos, más que exponerlos y razonarlos.
- Por ir acompañado el mensaje de una carga de agresividad que hiere o humilla al otro u otros.

-Por exigir a otras personas del grupo lo que nosotros no hacemos o damos, pudiendo o debiendo hacerlo o darlo.

-Por falta de respeto, en grado suficiente, entre quienes intentan la comunicación.

2. Reflexión personal

- ¿Qué actitudes restrictivas del diálogo consideras más negativas? ¿Por qué?
- ¿Cuáles se dan más frecuentemente en tu ambiente? ¿Por qué?
- Identifica las actitudes y conductas que debes modificar para dialogar constructivamente.

3. Diálogo en grupo

- Señalar las actitudes que más dificultan vuestro diálogo y comunicación en grupo e indicar los motivos.
- ¿Qué procedimientos deberíamos seguir para modificar las actitudes de antidiálogo?
- En concreto, ¿cómo podemos desarrollar la atención y la empatía en las relaciones interpersonales?

4. Autorregulación de conducta

- ¿Qué estoy dispuesto a hacer para mejorar mis habilidades dialógicas?

Sesión 30

APRENDER A DIALOGAR (Relaciones de ayuda en la convivencia)

A. OBJETIVOS

- Identificar las actitudes personales que favorecen un clima de diálogo positivo y, en consecuencia, una convivencia de calidad humana.
- Mejorar las competencias dialógicas y las relaciones interpersonales como ayuda mutua.
- Desarrollar la empatía y la comprensión en las relaciones interpersonales.

B. DESARROLLO

1. Lectura y análisis del siguiente documento de trabajo:

«ACTITUDES y CONDUCTAS QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN y EL DIÁLOGO»

La comunicación y el diálogo se desarrollan no sólo haciéndose emisores de mensajes, sino también haciéndose buenos receptores de los mensajes ajenos, sean explícitos o implícitos.

Analizamos, a continuación, las actitudes y conductas que facilitan la consecución de las finalidades siguientes: ayudar al otro a comunicar, hacerse comprensibles, favorecer la relación con los otros, y comunicar empatía y comprensión (Rogers, 1986, 1987, 1989, 1994; Davis, 1991; Mambriani, 1993):

1. Ayudar al otro a comunicar

Favorecer que el otro produzca y emita mensajes, ayudándole a exteriorizar ideas, opiniones, vivencias y reflexiones.

Facilita la consecución de esta finalidad:

1.1. *Crear un ambiente adecuado*

Un primer paso para facilitar la comunicación es liberar el ambiente físico de los impedimentos eventualmente presentes: ruidos, escasa o excesiva luminosidad, continuas entradas y salidas de personas, etc.

Si se logra crear un ambiente físicamente adecuado y transmitir una actitud de disponibilidad y de naturalidad respecto al diálogo, habremos construido dos importantes presupuestos para facilitarle la comunicación al otro.

1.2. *Estimular al otro*

Indicamos algunas estrategias que pueden servir para estimular a los otros, cuando no asumen iniciativas en la comunicación.

- Hacer preguntas: plantear cuestiones al otro en forma de preguntas que implican una comunicación, una respuesta, que sirvan de inicio de un diálogo posterior más profundo y participativo.

Las preguntas pueden ser:

a) Cerradas: Requieren una respuesta muy sintética y breve (¿Cómo te llamas?, ¿qué estudias?, ¿recuerdas mi nombre?).

Las preguntas cerradas no estimulan significativamente la comunicación, pero pueden ser útiles en aquellos casos en los que resulta muy difícil iniciar una conversación.

b) Abiertas: Son aquellas que ofrecen una amplia posibilidad de respuestas (¿Qué sugerencias propones para mejorar el sistema educativo? ¿Cómo te ha ido tu primer año de trabajo?).

Este tipo de preguntas requieren respuestas no prefabricadas, invitan a elaborar la respuesta, a sopesar una serie de cuestiones antes de emitir el mensaje, a encuadrar la pregunta y construir una contestación consecuente, a optar entre las posibles alternativas del pensamiento.

- Expresar hechos y opiniones invitando al otro a dar su opinión sobre aquello que se ha afirmado.
- Invitaciones directas a intervenir, sin que supongan merma de la espontaneidad y de la discusión.

1.3. *Mostrar atención*

En la medida que se muestra atención por lo que los otros expresan se favorece un diálogo más profundo y se les ayuda a que se sientan más motivados a seguir comunicando. Señalamos a continuación diversos modos de manifestar actitudes de atención.

- *Repetición*: La repetición de la parte final de la comunicación del otro le estimula y le alienta a seguir hablando, pues constituye una prueba evidente de la atención que se ha prestado a lo que acaba de expresar.
- *Síntesis*: Sintetizar lo que el otro ha comunicado es un modo de manifestarle que hemos seguido su discurso y que incluso lo hemos reelaborado en forma de resumen.
- *Interrogantes*: Reformular o repetir en forma interrogativa o dubitativa lo que el otro ha afirmado manifiesta el deseo de comprenderle y el interés por lo que nos está diciendo.
- *Asentimiento*: Se trata de breves señales de afirmación que le enviamos al que está hablando (ciertamente..., comprendo..., he entendido...). Son como pequeños refuerzos que contribuyen a

sostener la comunicación y como unas continuas confirmaciones de una actitud de atención y de escucha.

- *Otros modos no verbales:*
 - La mirada.
 - La mímica facial.
 - Mirar al que habla.
 - No gesticular excesivamente.

1.4. *Comunicar calma, disponibilidad de tiempo*

No manifestar prisa es un modo de animar al otro a comunicarse. Destacamos algunas actitudes que muestran falta de prisa y ausencia de tensión y de ansiedad.

- Postura relajada.
- No interrumpir.
- Voz distendida (volumen moderado, discreta utilización de pausas y una velocidad no excesiva).

2. *Favorecer la comunicación con el otro (hacerse comprensible)*

Favorecer la comunicación con el otro significa adoptar una serie de medidas que facilitan al que escucha comprender lo que se le quiere comunicar. Indicamos una serie de conductas que aumentan la claridad, la comprensibilidad y la eficacia de la comunicación:

- *Claridad verbal;* Pronunciar clara y correctamente las palabras y las frases.
- Utilizar breves pausas para reducir la velocidad.
- Orden lógico.

Proceder por etapas lógicamente entrelazadas de tal manera que sean los nexos causales que conectan las diversas partes.

- Orden cronológico.
- No proceder «a saltos».
- Solicitar confirmación a través de preguntas abiertas para verificar si aquello que se pretende transmitir es entendido por el destinatario.
- Repetición.
- Síntesis (recapitulación).
- Resaltar ciertas partes del discurso.
- Adaptación al nivel cultural y de comprensión del otro, utilizando un lenguaje adecuado y diversas estrategias para aumentar la comprensibilidad de lo que se pretende transmitir.

3. *Favorecer la relación con los otros*

Entre las actitudes y conductas que favorecen unas buenas relaciones interpersonales entre los interlocutores resaltamos las siguientes:

3.1. *Igualdad*

Mostrar una actitud de igualdad significa admitir que en las relaciones interpersonales todos poseen los mismos derechos y deberes básicos. El otro debe percibir que nos situamos en una perspectiva de deferencia y consideración, que le reconocemos la misma dignidad y respeto que pedimos para nosotros mismos, por encima de las diferencias culturales, socioeconómicas e intelectuales.

3.2. *Congruencia*

Para Carl Rogers (1994), cuanto más congruentes y auténticos nos mostremos en nuestras relaciones tanto mayores serán las probabilidades de que los otros manifiesten su propia personalidad en sentido positivo.

Ser congruente es ser uno mismo, sin máscaras artificiales ni falsas fachadas, sin necesidad de esconderse tras ninguna imagen impuesta.

Vivir de modo congruente tiene un doble aspecto positivo. En primer lugar permite al otro madurar la percepción de que está ante una persona digna de confianza, segura y sincera. En segundo lugar, vivir de modo congruente, sin adoptar conductas forzadas o poco naturales, nos preserva a nosotros mismos de la acumulación de tensiones y de estrés, viviendo la coherencia de elegir y afirmar en libertad lo que se es y lo que se piensa, dentro de los límites de la discreción y de las exigencias éticas.

4. *Comunicar comprensión y empatía*

Se trata de facilitarle al otro la posibilidad de compartir emotivamente, comunicándole comprensión de sus diversos estados de ánimo, mostrándose cercano y sensible a sus vivencias de preocupación, de sufrimiento, de dolor y, en general, de malestar existencial.

4.1. *Empatía*

Entendemos por empatía la actitud de ponerse en lugar del otro, de entrar en su estado de ánimo y de situarse en su perspectiva, desarrollando un grado intenso de comprensión. Tal comprensión sirve de premisa para prestar apoyo y ayuda en las dificultades.

Ser empáticos significa desarrollar la habilidad de entender y comprender lo que el otro experimenta y siente en particulares situaciones de especial dificultad.

A desarrollar nuestra empatía nos puede ayudar:

- Imaginarse a sí mismo en la situación del otro.
- Recordar situaciones personales análogas.

4.2. *Escucha*

Desde la perspectiva de la empatía escuchar es una actitud de sensibilidad, disponibilidad dirigida a la otra persona con la finalidad de captar no sólo los aspectos verbales y racionales manifiestos en la comunicación, sino también los no verbales; no sólo los conceptos e ideas, sino también el sustrato psicológico y emotivo que los condiciona.

Se trata no tanto de un proceso que se desarrolla siguiendo un patrón previamente establecido, sino más bien de una actitud de apertura y de receptividad asumida consciente e intencionalmente con compromiso de desempeñar un rol activo (escucha activa) en la relación.

La escucha activa demanda a su vez una actitud de atención, que permita olvidarnos de nosotros mismos y centrarnos en la emisión de los mensajes del otro. La atención sirve de estímulo para que el otro se comunique y perciba al mismo tiempo nuestro interés.

4.3. *Aceptación*

Se trata de no evaluar al otro, de aceptar sus comunicaciones, su personalidad, su historia, sus opciones, de modo no valorativo.

Significa centrarse en la escucha atenta y activa, en la toma de conciencia de aquello que comunica, sin recurrir a emitir juicios valorativos, afirmaciones apresuradas, conclusiones superficiales o consejos no solicitados.

Al aceptar al otro le comunicamos nuestra actitud de apertura y disponibilidad. Esto favorece su libertad, para que pueda mostrarse tal como es y comunicarse sin el temor de ser juzgado.

La aceptación incondicional favorece la comunicación profunda centrada no sólo en la exposición de ideas, sino en el compartir vivencias emotivas y existencialmente relevantes.

La actitud de aceptación implica alejarse de las estrategias de la comparación y de la generalización. Aceptar la situación del otro significa no compararle con ninguna otra cosa y considerarle más bien como único.

La estrategia de comparar induce en el otro una disminución y una desvalorización de su propia situación, al ser considerada siempre en relación con otra. También el generalizar conduce a eliminar el caso singular. El otro ya no es considerado como único e irrepetible, sino como parte de una generalidad de personas semejantes a él ("mal de muchos, consuelo de tontos").

2. Reflexión personal

- Elige la frase o idea que te parece más importante para mejorar tus competencias dialógicas, indicando las razones de tu elección.
- ¿Qué actitudes favorecen un clima positivo de diálogo y comunicación en la familia, con los compañeros de trabajo y con los amigos?
- ¿Qué debes hacer para dialogar de modo constructivo?

3. Diálogo en grupo

- ¿En nuestro grupo encontramos realmente un clima de respeto activo?
- ¿Cómo podemos mejorar los niveles de empatía y de comprensión en nuestras relaciones?
- ¿Somos realmente comprensibles? ¿Cómo podemos hacernos más comprensibles?
- ¿Ayudamos a los otros a comunicar? ¿Qué podemos hacer para favorecer la comunicación de los otros?
- ¿Qué entendemos por "vivir de modo congruente"? ¿Somos congruentes? ¿Cómo podemos llegar a ser más congruentes?

4. Autorregulación de conducta

- ¿Qué debo hacer y qué estoy dispuesto a aportar para fomentar la confianza, la comunicación, el respeto y el reconocimiento en mis relaciones con otras personas? ¿Por qué?
- ¿Qué le exigirías a alguien para dialogar y comunicarse en profundidad contigo? ¿Por qué? ¿Qué te exigirías a ti mismo? ¿Por qué?