



3. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL ENTORNO PERSONAL

3.1. HABILIDADES SOCIALES PARA RELACIONARNOS CON LAS DEMÁS PERSONAS

Los seres humanos nacemos con la capacidad de relacionarnos con otras personas. Esta capacidad la denominamos "relaciones interpersonales" y nos sirve, entre otras cosas, para construirnos nuestra identidad, nuestra manera de ser.

A lo largo de nuestra vida, interactuamos con otras personas en la familia, en la escuela, con las amistades, en la calle, en el trabajo... En estas relaciones intervienen las emociones, los sentimientos, la empatía y la inteligencia emocional. Las emociones y los sentimientos nos producen reacciones fisiológicas que responden a nuestras necesidades afectivas. Nuestro bienestar o malestar, y el de las personas que nos rodean, dependerá de la manera en que satisfagamos estas necesidades.

Aprender a controlar nuestras emociones y nuestros sentimientos, aprender a ponernos en el lugar de la otra persona, nos hará más inteligentes emocionalmente. Y cuanto más inteligentes seamos, más satisfactorias serán nuestras relaciones interpersonales.

Los principios básicos que deben regir las relaciones interpersonales son:

- Empatía. Actitud de comprensión.
- Autocontrol de mis propias emociones
- Habilidad para comunicarme. El diálogo y la resolución de conflictos.
- Escucha activa. Interés por la otra persona y su mensaje.
- Saber preguntar. Preguntas abiertas, positivas, sugestivas y discretas.
- Asertividad. Habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin herir los sentimientos de las demás personas y negociando con ellas su cumplimiento.

Las habilidades sociales son las que nos proporcionan la capacidad de interactuar con las otras personas en un contexto social dado y de una manera aceptada o valorada socialmente y personalmente beneficiosa. Son el nexo entre la persona y su entorno. La competencia en habilidades sociales es imprescindible para que las personas nos sintamos valoradas, aceptadas y para que manifestemos conductas socialmente competentes.

Nuestros éxitos profesionales, la relación con nuestras amistades y la imagen que proyectamos dependen de nuestras habilidades sociales, no de nuestros conocimientos o títulos formativos. Por eso nuestra capacidad de relacionarnos con las personas es fundamental para ser felices.

Las principales habilidades sociales son:

HABILIDADES SOCIALES	DEFINICIÓN
APEGO	Capacidad de establecer lazos afectivos con otras personas
EMPATÍA	Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y entenderla
ASERTIVIDAD	Capacidad de defender los propios derechos y opiniones sin dañar a las demás personas
COOPERACIÓN	Capacidad de colaborar con las demás personas para alcanzar un objetivo común
COMUNICACIÓN	Capacidad de expresar y escuchar sentimientos, emociones, ideas, etc.
AUTOCONTROL	Capacidad de interpretar las creencias y sentimientos propios y controlar los impulsos
COMPRESIÓN DE LAS SITUACIONES	Capacidad para entender las situaciones sociales y no tomarlas como algo personal o culparse de determinadas cosas que no son nuestra responsabilidad
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Capacidad para interpretar un conflicto y sacar alternativas de solución al mismo

Mejorar estas habilidades es un proceso de adquisición de hábitos, y como tal, requiere entrenamiento y repetición de la conducta, esfuerzo y constancia.

3.2. LA EMPATÍA

La empatía es la habilidad para comprender a las demás personas. Nos permite ponernos en el lugar de la otra persona y comprender cómo se siente. Con este conocimiento podremos comunicarnos con ella, podremos interactuar. Y, según cómo interaccionemos con las otras personas, de una manera agradable o desagradable, las relaciones interpersonales serán adecuadas o perjudiciales para la construcción de nuestra personalidad.

Entre la empatía y las relaciones personales satisfactorias hay una estrecha relación. Las personas más empáticas se implican más y tienden a ayudar más a las demás personas. Estas conductas refuerzan el vínculo que mantienen con ellas. Los vínculos sociales generan un nivel alto de bienestar.

La empatía nos ayuda a desarrollar una sana relación con nosotras mismas y con las demás personas. Y esto es una fuente de bienestar.

La empatía requiere desarrollar:

- *Escucha activa con atención plena.* Supone escuchar a la otra persona, sin interrumpir, manteniendo el contacto ocular y dejando que se exprese sin anticiparte a lo que crees que va a decir, dando ánimos verbales: “Ah, sí, lo entiendo”, asentir y acompañar con la cabeza, tocar el brazo, tener algún contacto para dar una muestra de apoyo, etc.
- *Una actitud de comprensión y compasión.* Muchas personas presumen de ser muy sinceras. Esta sinceridad absoluta incluye verbalizar todo lo que les pasa por la mente, la mayoría de las veces sin filtro. Esto daña la empatía porque decirle a una persona a la que quieres de forma transparente lo que no necesita oír en ese momento, genera distancia, que no se sienta comprendida y que se ponga incluso a la defensiva.

Comprender a la otra persona incluye ponerte en su piel, en lo que puede estar sintiendo, aunque tú creas que a ti eso no te pueda pasar nunca. Necesita que entiendas cómo se está sintiendo, no que le soluciones la vida con tus consejos.

- *No tener prejuicios ni juicios de valor.* El trabajo, las reuniones, nuestras aficiones o los compromisos familiares y profesionales, nos brindan la oportunidad de conocer a nuevas personas. Para conocerse y congeniar hay que escuchar a la otra persona sin prejuicios ni juicios de valor. Sabemos que tenemos tendencia a sacar conclusiones sobre las personas con las que nos relacionamos y después tratamos a las personas como las hemos imaginado, no como son.
No se puede tener empatía con una persona a la que ya hemos juzgado, sin darle más oportunidad de conocerla.
- *Aceptar las diferencias.* Por muchas cosas en común que tengamos con las personas de nuestro entorno, amistades y familia, no siempre vamos a coincidir en todo. Si lo que ves no es de tu agrado, acepta las diferencias. Ser empática no es conseguir que las demás personas piensen o actúen como tú, sino dar un apoyo sincero, sin juzgar, mostrando comprensión y tratando de entender cómo se siente la persona, no cómo se sentiría si hiciera lo que tú crees que debe hacer.