



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

*TALLER PARA MEJORAR  
LAS RELACIONES  
HUMANAS*

Del 05 al 09 de Agosto de 2002

*APUNTES GENERALES*

CI - 219

Instructor: Lic. Patricio Martínez Arzate  
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC  
AGOSTO DEL 2002

# **TALLER PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS**

## **OBJETIVO:**

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de mejorar significativamente sus relaciones con los demás, obteniendo un desarrollo personal y un eficiente desempeño laboral que favorecerá el logro de sus objetivos y los de la institución.

**DURACIÓN:** 15 horas

## **TEMARIO:**

### **1. VISION DE LAS RELACIONES HUMANAS**

- 1.1. Conceptos y principios básicos.
- 1.2. El ser humano como ente social.
- 1.3. Importancia y necesidades de las relaciones humanas.

### **2. AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA**

- 2.1. Conceptualización del autoconocimiento de los participantes.
- 2.2. ¿Qué es la autoestima?
- 2.3. Impacto de la autoestima en las relaciones interpersonales.
- 2.4. Perfil de la alta autoestima de los participantes.
- 2.5. Escala de la autoestima de los participantes.
- 2.6. El yo biopsicosocial.
- 2.7. Estructura del yo y del nosotros.

### **3. PERSONALIDAD Y RELACIONES HUMANAS**

- 3.1. ¿Qué es la personalidad?
- 3.2. Diferencias entre personalidad, carácter y temperamento.
- 3.3. Tipos de personalidad
- 3.4. Desarrollo de la personalidad.
- 3.5. Trabajar con la personalidad para mejorar las relaciones interpersonales.

#### **4. VALORES PERSONALES Y SOCIALES.**

- 4.1. ¿Qué son los valores?
- 4.2. Diferencias entre los valores, opiniones y creencias.
- 4.3. Definición de mi escala de valores.
- 4.4. Impacto de mi escala de valores en las relaciones interpersonales
- 4.5. Trabajar con los valores personales para mejorar las condiciones interpersonales.

#### **5. LA COMUNICACIÓN EFICAZ; REGLA DE ORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

- 5.1. ¿Qué es la comunicación?
- 5.2. Tipos de comunicación.
- 5.3. La comunicación en el contexto psicológico
- 5.4. La influencia del inconsciente en la comunicación
- 5.5. La comunicación intrapersonal.
- 5.6. Impacto de la Asertividad
- 5.7. La comunicación como puente en las relaciones personales
- 5.8. Trabajar con la comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.

#### **7. MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

- 7.1. Los objetivos humanos- institucionales
- 7.2. Definición de metas individuales
- 7.3. Definición de metas grupales o de equipo
- 7.4. Alcanzar la satisfacción personal en el entorno socio-laboral.
- 7.5. El desarrollo integral del individuo y la institución como unidad.
- 7.6. Desarrollo de las relaciones interpersonales ideales en una institución.

# **INTRODUCCION**

Las relaciones humanas no son un asunto técnico, ni es tema meramente académico que se aprenda en el aula como se aprende Geometría o Historia de México.

Involucra de lleno a la persona y suele exigir cambios de Ruta.

Este taller de Relaciones Humanas no esta hecho de teorías, conceptos brillantes o recetas. Esta hecho de vivencias que lleven hacia la reflexión profunda:

Que propicien la reeducación de actitudes hacia los compañeros de trabajo, autoridades, familiares y ámbito social, mientras no se sienta respeto y benevolencia hacia los semejantes, el ser humano seguirá aislado con problemas de adaptación social e insatisfacción personal.

Es el deseo de este manual de capacitación conducir a la persona a un tipo de “Relaciones Venturosas” que como dice Virginia Satir llenen a este mundo a hacerlo mas humano y habitable. En donde se desarrollen con mayor frecuencia -y profundidad actitudes de apertura, colaboración y gusto consigo mismo.

## **1.- VISION DE LAS RELACIONES HUMANAS**

### **1.1.- CONCEPTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS**

En los últimos años ha tomado gran auge el estudio de las Relaciones Humanas. Debido a la complejidad de este estudio existe una gran variedad de conceptos diferentes.

Se mencionan a continuación algunos conceptos a manera de ejemplo:

“Cuando un individuo establece contacto con otros individuos, en este momento hace la relación humana”

Sin embargo esta relación humana no se da solo entre individuos o grupos; sino de grupos a grupos.



“Todo acto en el que intervengan dos o más personas es relación humana”.

“Las relaciones humanas implican la convivencia en forma armónica del ser humano para tener un ajuste social adecuado con los demás y que esto repercuta en un satisfactorio equilibrio personal.

## 1.2.- EL SER HUMANO COMO ENTE SOCIAL

El hombre, puede satisfacer íntegramente sus necesidades, tanto las de orden personal como las de orden material solo al estar integrado a un grupo social ; si viviera aislado no tendría ninguna posibilidad de hacerlo, de donde se desprende que la única forma de vida posible es en sociedad!



Por ello Aristóteles definió al hombre como una Zoon Politikon, es decir como un animal social.

Los animales no tienen historia porque no tienen relaciones personales.

No se puede concebir la posibilidad de que el hombre viva aislado, pues es un “SER SOCIABLE”

No puede apartarse de los demás, ni encerrarse en un mundo imaginario, pues tiene necesidad de relacionarse con el mundo externo, real.

El hombre no está creado para la soledad, le teme; necesita de todos y va en búsqueda de un “CONTACTO HUMANO”, pero es indispensable cumplir ciertos principios.

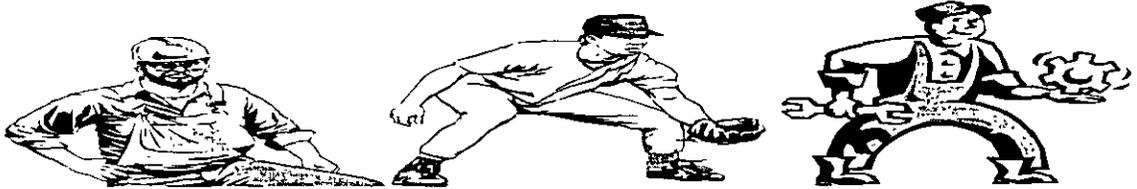
### 1.3.- IMPORTANCIA Y NECESIDADES DE LAS RELACIONES HUMANAS

Para desarrollar óptimamente y enriquecer su personalidad el hombre necesita relacionarse con los demás y en la medida en que su campo de interacción se va ampliando su experiencia se enriquece y su personalidad adquiere matices de madurez.

Tomando en cuenta que el hombre es un producto social, se comprenderá entonces que siente la necesidad de la convivencia con los demás. De identificarse con un tipo de sociedad y sentirse aceptado e integrado a determinado grupo.

Se considera que gran parte de la interacción humana se hace más complicada por las actitudes de carácter inconsciente y que esta interacción puede mejorar si tales actitudes son traídas a la conciencia.

Concluyendo puede decirse que todos necesitamos de los demás, por razón de la diferencia de conocimientos, habilidades, posibilidades que cada quien tiene. Esto es lo que obliga a buscar las formas de ayuda mutua que dan lugar a la aparición y práctica de las relaciones humanas.



## 2.- AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA

### 2.1-CONCEPTUALIZACION DEL AUTOCONOCIMIENTO

Desde la antigüedad se ha hecho énfasis en la importancia del conocimiento de sí mismo. Una frase esculpida en honor a Apolo, en la Ciudad de Delfos, decía así: **¡CONOCETE TI MISMO!**

El autoconocimiento implica dilucidar cuales son las necesidades, papeles, habilidades, sueños, fantasías y conocer como actúa y siente el individuo.

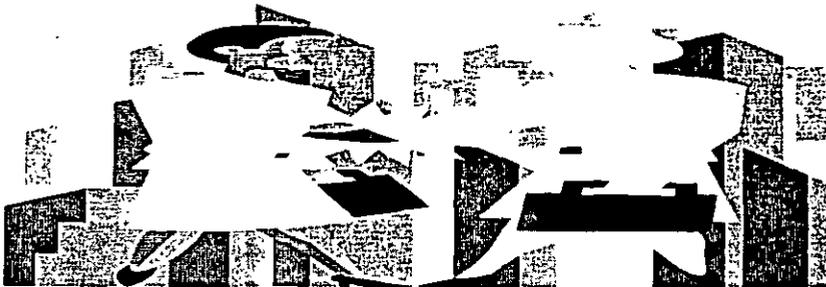
Mientras el ser humano no sepa quien es, que posee, no podrá hacer cambios en su vida; y será como una veleta llevada y traída a merced del viento que sopla.

A veces irrita a los demás como un personaje de teatro.

**Conocerse es abrazarse a una identidad, aceptarse como uno es.**

El sentido de la realidad personal es conocer las propias limitaciones y posibilidades y sacarles el mayor provecho posible.

Es erróneo pretender vivir auténtica y fecundamente engañándose a sí mismo y a los demás. La percepción y opinión que se tiene de uno mismo influirá en las formas de percibir y relacionarse con los demás



Manifestaciones	Necesidades		Habilidades
-----------------	-------------	--	-------------

Yo Físico	órganos sistemas células los cinco sentidos.	alimentos, techo abrigo, conservación Funciones y sensa--- ciones corporales y Biológicas.	Armonía, flexibili- bilidad, actividad, contacto con la -- realidad.
-----------	--	--	---

Reflexión:

1.- ¿Qué parte he atendido mas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué parte me faltaría por atender? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

yo Emocional	Sentimientos (Estados de ánimo) y sus reacciones.- amor, odio, miedo alegría, tristeza.	Protección, amor aceptación, moti- vación, comunica- ción, pertenencia, libertad, seguir--- ridad, adaptación.	Relacionarme afec- tivamente con no-- sotros mismos y - con los demás.
--------------	---	---	---

Reflexión:

1.- ¿Qué parte he atendido mas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué parte me faltaría por atender? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Yo Intelectual	Funcionamiento cere- bral- Percepción. in-- tuición inteligencia.	Estímulo. Información Educación. Desarrollo De talentos. Autocon- trol. Razón. Voluntad.	Analizar. sin tetizar, memo rizar, olvidar recordar. de sear, fanta--- sear, imagi- nar, razonar.
----------------	---	---	---

Reflexión:

1.- ¿Qué parte he atendido mas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué parte me faltaría por atender? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

	Manifestaciones	Necesidades	Habilidades
Yo espiritual	Esencia. Sentido de identidad. Conciencia. Fe, creencias, significado de vida, creatividad, vocación.	Trascendencia y plenitud.	comprensión paz, alegría, paciencia, bondad, fidelidad, justicia fortaleza, confianza, compasión.

Reflexión:

1.- ¿Qué parte he atendido mas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué parte me faltaría por atender? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Yo Social	Relación con otros y con el medio	Atención Aceptación Comprensión Comunicación	Aprender. Amar, compartir, ayudar considerar, respetar informar, agrupar, trabajar.
-----------	-----------------------------------	---	---

Reflexión:

1.- ¿Qué parte he atendido mas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué parte me faltaría por atender? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CONSCIENCIA Y CONOCIMIENTOS  
DE MÍ MISMO

		SI		NO
Comprensión de mis necesidades básicas	1. Me ocupo de mis necesidades físicas: comida, techo...			
Expreso mis Sentimientos	2. Me amo a mí mismo y a los demás 3. Me arriesgo, creando y explorando. 4. Aprendo, estudio y reflexiono 5. Ayudo trabajo con otros 6. Acepto mis capacidades y limitaciones. 7. Lucho por mi dignidad y autorespeto.			
Tengo control y conciencia de mí mismo	8. Soy abierto y espontáneo 9. Soy capaz de intimar con otra persona. 10. Expreso depresión y tristeza con lagrimas y angustia 11. Expreso mis temores, ansiedades y preocupaciones. 12. Expreso alegría y felicidad con risas y jubilo. 13. Expreso mi enojo y frustración en mi vida. 14. Gozo la vida con otros.			
Estoy consciente de los valores humanos	15. Me doy cuenta de las sensaciones de mi cuerpo, respiración, vista, oído, gusto, tacto y olfato. 16. Tengo fe en mis talentos y habilidades. 17. Tengo sensibilidad y persepción de los sentimientos de otros 18. Manejo y supero mis conductas indeseables 19. Planeo y dirijo mi propio futuro.			
Desarrollo una madurez personal y social	20. Aprecio y refuerzo mis conductas deseables 21. Deseo, fantaseo y sueño 22. Práctico los valores 23. Desarrollo conciencia de fin que tiene el poder y la riqueza 24. Atiendo, sirvo y apoyo a los demás. 25. Desarrollo la apreciación por la belleza y el arte. 26. Me comprometo contigo mismo a seleccionar mis valores y expectativas 27. Aprendo a dar y a amar más plenamente.			
	28. Me responsabilizo anticipadamente de las consecuencias de mi conducta. 29. Asumo la responsabilidad de mis propias decisiones. 30. Me adapto a los cambios, en lo personal y lo social 31. Asumo las responsabilidades sociales y de la comunidad. 32. Me identifico con los problemas de los demás y los ayudo 33. Me trasciendo a mí mismo a través de una identificación con el universo. 34. Renuevo y recreo mi ser.			

## 2.2 ¿QUÉ ES LA AUTOESTIMA?

Existen personas que no se sienten a gusto consigo mismas. No se detienen a averiguar como son, que piensan respecto a ellas mismas, que errores han cometido, también hay personas que eligieron pensar sobre como son sus gustos, saber que quieren lograr, que errores han cometido.

Aceptan su situación actual aun a sabiendas de que hay cosas por cambiar. No culpan a los demás de los problemas que llegan.

La diferencia entre estos dos perfiles se encuentra en el que el primero no se aprecia a sí mismo y el segundo ha encontrado el concepto de autoestima.

Hay quien dice: “Los otros tienen la culpa” y hay quien cree en sí mismo y se digo yo puedo construir mi futuro.

En el primer caso, la persona no se aprecia a sí misma porque no cree en su propio potencial.

La visión íntima que nos formamos respecto de nosotros mismos es la **autoestima**.

Dicha visión influye en cuestiones cruciales de la vida.

En fin, la valoración o juicio que el hombre hace de sí mismo, su autoestima es determinante el desarrollo.



De la confianza y respeto personal; que a su vez establecen las bases para poder comprender, respetar y confiar en los demás.

Nathaniel Branden no dice que “La autoestima, es la valoración que el individuo hace de sí mismo y que mantiene de forma duradera; expresa una actitud de aprobación o de desaprobación, e indica hasta qué punto se cree capaz, importante, competente y digno.”

La autoestima no es un valor de todo o nada.

En realidad se manifiesta en niveles y puede variar en función de la dimensión y circunstancias que se enfrentan en determinado momento.

En síntesis si una persona se conoce y esta consciente de sus cambios crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades; y si se acepta y respeta, tendrá AUTOESTIMA.



## AUTOESTIMA ALTA Y BAJA

### AUTOESTIMA ALTA

Usa su intuición y percepción

Es libre, nadie lo amenaza, ni amenaza a los demás

Dirige su vida hacia donde cree conveniente, desarrollando habilidades que hagan posible esto

Es consciente de su constante cambio, adapta y acepta nuevos valores y rectifica caminos

Aprende y se actualiza para satisfacer las necesidades del presente

Acepta su sexo y todo lo relacionado con él

Se relaciona con el sexo opuesto en forma sincera y duradera

Ejecuta su trabajo con satisfacción lo hace bien y aprende a mejorar

Se gusta a sí mismo y gusta de los demás

Se aprecia y se respeta a sí mismo y a los demás

Tiene confianza en sí mismo y en los demás

### AUTOESTIMA BAJA

Usa sus prejuicios

Se siente acorralado, amenazado, se defiende constantemente y amenaza a los demás

Dirige su vida hacia donde otros quieren que vaya, sintiéndose frustrado, enojado y agresivo

Inconsciente del cambio, es rígido en sus valores y se empeña en permanecer estático

Se estanca, no acepta la evolución, no ve necesidades, no aprende

No acepta su sexo, ni lo relacionado con él

Tiene problemas para relacionarse con el sexo opuesto. Si lo hace es en forma posesiva, destructiva, superficial y efímera

Ejecuta su trabajo con insatisfacción, no lo hace bien ni aprende a mejorar

Se disgusta a sí mismo y le desagradan los demás

Se desprecia y humilla a los demás

Desconfía de sí mismo y de los demás

Se percibe como único y percibe a los demás como únicos y diferentes	Se percibe como copia de los demás y no acepta que los otros sean diferentes
Conoce, respeta y expresa sus sentimientos y permite que lo hagan los demás	No conoce sus sentimientos, los reprime o deforma: no acepta la expresión de los sentimientos de los demás
Toma sus propias decisiones y goza con el éxito	No toma decisiones, acepta la de los demás, culpándolos si algo sale mal.
Acepta que comete errores y aprende de ellos	No acepta que comete errores, no se culpa y no aprende de ellos
Conoce sus derechos, obligaciones y necesidades, los defiende y desarrolla	No conoce sus derechos, obligaciones ni necesidades, por lo tanto no los defiende ni desarrolla
Asume sus responsabilidades y ello lo hace crecer y sentirse pleno	Diluye sus responsabilidades, no enfrenta su crecimiento y vive una vida mediocre.
Tiene la capacidad de autoevaluarse y no tiende a emitir juicios de otros	No se autoevalúa, necesita de la aprobación o desaprobación de otros: se la pasa emitiendo juicios de otros
Controla y maneja sus instintos, tiene fe en que otros lo hagan	Se deja llevar por sus instintos, su control está en manos de los demás
Maneja su agresividad sin hostilidad y sin lastimar a los demás	Maneja su agresividad destructivamente, lastimándose y lastimando a los demás

### 2.3.- IMPACTO DE LAS AUTOESTIMAS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Nadie se realiza solo, sino a través de otro, de razonar frente a otro y con otro, sin el no habría espejo, reflejo, ni quien muestre otra forma de ver la realidad.

Es más fácil ver las fallas en el otro que en sí mismo.

Es más fácil “Culpar” al otro, que darse cuenta y preocuparse por lo propio.

Según la autoestima así van a ser las relaciones con los demás; autoestimarse lleva a estimar a los demás.

En muchas religiones y filosofías se encuentra. “Ama al prójimo como a ti mismo”. “Haz con otros lo que quieres para ti”. “No hagas a otros lo que no quieres para ti”.

Al descubrir y desarrollar los talentos que le han sido dados al ser humano, la autoestima se acrecienta, motivando los demás cambios positivos.

Como la persona se perciba a sí misma percibirá a los demás. Algunas veces vera en el otro lo que crea o lo que sienta de sí misma.

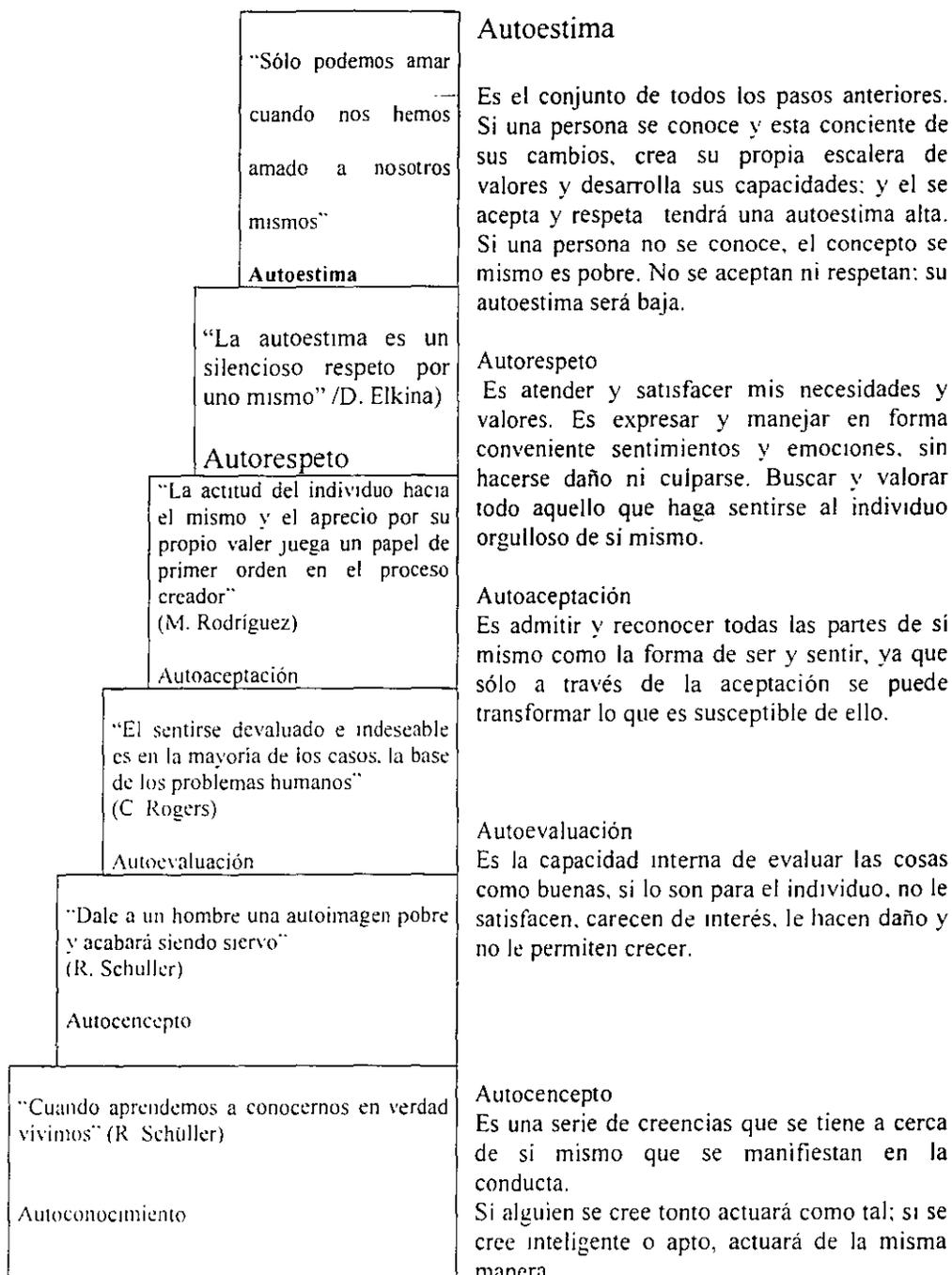
El hombre es en el otro, a través del otro. Fracasará en sus relaciones si no puede tener buenas relaciones consigo mismo.

Debe reconocerse lo que uno se reserva como: temores, alegrías, dudas, sentimientos, haciéndose responsable de ellos para que no interfieran en la relación con los demás.

## 2.5

### LA ESCALA DE LA AUTOESTIMA

Para poder conocer y desarrollar nuestra AUTOESTIMA, es necesario revisar los siguientes pasos:



#### Autoconocimiento

Es conocer las partes que componen el yo. Cuales son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales ES. Conocer por qué y como actúa y siente.

Al conocer todas sus partes, su totalidad como ser integrado, el individuo logrará tener una personalidad fuerte e identificada. Si una de estas partes funciona de manera deficiente las otras se verán afectadas y su personalidad será débil y dividida, con sentimientos de ineficiencia y de valoración.

2.6

**EL YO BIOPSIICOSOCIAL**

ESQUEMA DEL YO INTEGRAL

(BIOPSIICOSOCIAL)

	ENERGIA	MANIFES- TACIONES	NECESIDADES	CAPACIDADES
<b>YO FISICO</b>	Órganos Sistemas Células Moléculas Átomos	Los 5 Sentidos funciones y sensaciones corporales y biológicas	alimentos Techo Abrigo conservación procreación-sexo	Armonía Flexibilidad Fuerza Poder de recuperación Contacto con la realidad
	<b>EMOTIVIDAD</b>		Protección Aceptación Amor Motivación Adaptación Comunicación Identificación Pertenencia Libertad Seguridad	Relaciones afectivas consigo mismo y con los demás
<b>YO PSÍQUICO</b>	<b>MENTE</b>			Aprender Analizar Sintetizar Crear Conceptualizar Memorizar Olvidar Recordar Desear Fantasear Imaginar Razonar
	cerebral	Percepción Intuición Inteligencia Razón Voluntad	Estímulo Información Educación Desarrollo de talentos Autocontrol	



CREDO  
PARA MIS RELACIONES CON LOS DEMAS

Tú y yo vivimos en una relación que valoro y quiero conservar. Sin embargo, cada uno de nosotros es una persona diferente con sus propias y únicas necesidades y el derecho de satisfacerlas.

Cuando tú tengas problemas para llenar tus necesidades trataré de escucharte con una aceptación genuina, con el objeto de facilitar el que encuentres tus propias soluciones en lugar de depender de las mías. De la misma manera trataré de respetar tu derecho a escoger tus propias creencias y a desarrollar tus propios valores, aunque sean diferentes de los míos.

Cuando tu actividad interfiera con lo que debo hacer para la satisfacción de mis necesidades, te comunicaré honesta y abiertamente cómo me afecta tu conducta, confiando en que tú respetes suficientemente mi persona para cambiar la conducta que me es inaceptable. De la misma manera, cuando alguna de mis conductas te sea inaceptable espero que me comuniques abierta y honestamente tus sentimientos. Te escucharé y trataré de cambiar.

En las ocasiones en que descubramos que ninguno de los dos puede cambiar su conducta para satisfacer las necesidades del otro, reconozcamos que tenemos un conflicto que requiere una solución. Comprometámonos a resolver cada uno de estos conflictos sin recurrir cualquiera de nosotros al uso del poder o de la autoridad para tratar de vencer a expensas de la derrota del otro. Yo respeto tus necesidades, pero también quiero respetar las mías. Esforcémonos siempre para encontrar una solución que sea aceptable para ambos. Tus necesidades serán satisfechas y también las mías-ninguno será derrotado, ambos venceremos.

En esta forma tú podrás continuar tu desarrollo como persona mediante la satisfacción de tus necesidades y yo también podré hacerlo; nuestra relación podrá ser lo suficientemente saludable para que en ella cada uno de nosotros pueda esforzarse para llegar a ser lo que es capaz de ser. Y podemos continuar relacionándonos el uno y el otro con respeto, amor y paz mutuos.

**THOMAS GORDON**

### 3. PERSONALIDAD

#### 3.1 ¿Qué es la personalidad?

¿Qué es lo que nos hace a cada uno de nosotros ser y actuar de una forma peculiar?

Es lo que llamamos *Personalidad*

Esta palabra se refiere al conjunto de rasgos que caracterizan a un sujeto, entre los cuales se cuentan: intelectuales, motivacionales, temperamentales. Etc.

Todo nuestro comportamiento está de algún modo modelado por nuestra personalidad, y está a su vez, por todas las experiencias que hemos vivido aún desde que nos gestamos en el vientre de nuestra madre hasta en el momento presente.

La personalidad podemos definirla como el conjunto de características que definen e identifican una persona y establecen su diferencia con los demás.

Podemos observar e identificar diferentes tipos de rasgos en las personas, que integran o constituyen su personalidad:

Rasgos físicos (biológicos)	Tales como: Su raza, con la estatura, complexión, tipo y color de pelo, tipo y color de ojos, señas particulares como los lunares, verrugas, cicatrices, etc.
Rasgos psíquicos (Psicológicos)	Tales como: Su temperamento, su carácter, su capacidad intelectual, etc.
Rasgos Socio-culturales (axiológicos)	Tales como; Su educación, su cultura, sus creencias y valores, etc.

Dos factores que influyen de manera decisiva en la formación de nuestra personalidad son: la herencia y el ambiente ahora bien, la personalidad del individuo actúa como estímulos para otras personas: su físico, el color de su pelo, su tez, sus amaneramientos, su servicialidad, etc., y esto sirve como indicador social, puesto que miembros de su grupo al que pertenece esperan que desempeñe ciertos roles o papeles.

Cuidado.....

Uno de los errores más persistentes de la opinión, es de la noción de que las personas que tienen talento musical o que no lo tienen, que son listas o que son tontas, y así sucesivamente. Como todos los demás juicios vulgares de blanco o negro, estos conceptos son inexactos. Tal y como todo el mundo tiene alguna cantidad de peso y de estatura, así, también todo el mundo tiene un grado de inteligencia, aptitud musical, introversión, extroversión, creatividad, etc. Por lo tanto, la descripción de un individuo no consiste en decidir cuáles son los rasgos que posee o que no posee, sino en encontrar cuánto posee de cada rasgo y cómo interactúan los rasgos en la estructura total de su personalidad.

### 3.2 TEMPERAMENTO Y CARÁCTER

Normalmente cuando se habla de temperamento y carácter usamos estas palabras como si fueran sinónimos, en realidad no es así, ya que técnicamente, son dos términos y dos significados distintos.

#### **TEMPERAMENTO**

Para centrar mejor la idea sobre el temperamento, tenemos que “ir” a la Fisiología, la cual define el Temperamento como “la constitución particular de cada individuo que resulta del predominio fisiológico de un sistema orgánico, tal como el nervioso u otros”

En psicología experimental distinguen varios tipos de temperamento:

El emotivo activo (Colérico, Apasionado)

No emotivo activo (Sanguíneo y Flemático)

No emotivo no activo (Apático)

En el campo mas practico la psicología define el temperamento como “la parte integrante de uno mismo, heredable y recibida de los progenitores en los genes trasmitidos por los mismos”

## CARÁCTER

Sin embargo, el carácter es “otra cosa”, la palabra carácter en realidad significa MARCA. y esto es lo que es, la marca, el cuño, que una persona o animal imprime. Para definirla tenemos que “ir” a la psicología la cual define el carácter como” **el modo peculiar y privativo de un individuo”**

El carácter se forja con la impresion que sobre el temperamento va dejando la actividad diaria

El carácter depende de múltiples factores. El Dr. Boven de Lausanne, estructura el carácter como un conjunto de disposición Orgánica, Actitud, Formación y Ambiente.

Para decirlo de una forma más simple, “El temperamento es lo que somos, lo que se hereda y el carácter es la característica externa, educable y susceptible de perfeccionar.

## 4.- VALORES PERSONALES Y SOCIALES

### 4.1.- ¿QUÉ SON LOS VALORES?

Un valor es lo que se considera importante, estimable, valioso y necesario que hace a uno sentirse bien y eleva el espíritu. Es todo aquello que con las experiencias se va amando, cuidando y trabajando.

Para que un valor lo sea realmente, es necesario creerlo, decirlo y actuarlo de manera constante y repetida, por elección libre y entre varias alternativas. De otra forma sería una pose, algo aprendido de otros y no asimilado y vivido.

Existen valores fijos, absolutos o universales, como el amor, la justicia, bondad, libertad, belleza, etc., y otros cambiantes, según la edad, intereses, necesidades, circunstancias, época que toca vivir, estado civil, etc.

Revisar y actualizar nuestros valores es una forma sana de vivir. La incongruencia entre lo que se cree, dice y vive, produce tensiones, angustias y conflictos con uno mismo y con los demás.

Los valores siempre cambian en cuanto a su importancia o primacía. Se necesita aprender a distinguir y hacer la propia escala de valores, es decir, qué es lo más importante o tiene más valor, y qué es lo que tiene menos importancia o valor; cuál en determinado momento o circunstancia tiene la primacía, aunque se haya puesto abajo en la escala de valores.

Una persona que posee un sistema de valores y creencias flexible, permeable. dispuesto al cambio y en "blanco o negro", se inclinará a aceptar comportamientos que no sean sus propias creencias y valores.

## **PROCESO DE VALORACION**

Los siguientes 7 pasos para el proceso de valoración ayudarán a revisar y actualizar la propia escala de valores (L: Raths).

### **Estimación de los propios principios y comportamientos**

1. Apreciación y estimación de la cosa de que se trata.
2. Afirmación en público, cuando hay oportunidad de hacerlo.

### **Elección de los propios principios y comportamientos**

3. Elección entre alternativas.
4. Elección después de considerar y aceptar las consecuencias.
5. Elección libre.

### **Actuación de acuerdo con los propios principios**

6. Actuación de los valores.
7. Actuación con patrones constantes repetidos.

## **4.2 DIFERENCIAS ENTRE VALORES, OPINIONES Y CREENCIAS**

La expresión más pura de la conducta humana se manifiesta a través de los valores. Que existen en concreto y son transmitidos en forma permanente a través de generaciones.

Suponen entonces un componente cultural, aun ante las diversas circunstancias que se enfrentan.

Los valores van a determinar en forma contundente a las creencias y opiniones; ya que los primeros implican un “Compromiso de conciencia”. Son a temporales, trascendentes y perdurables.

Las creencias y opiniones son condicionadas por el medio ambiente.

Las opiniones son una manifestación pública verbalizada, defendidas ocasionalmente. Suelen estar mediatizadas por una preferencia momentánea; son moldeables y a través de ellas se evalúan, contemplan y perciben situaciones o sucesos. Se caracterizan por ser respuestas emocionales sin sustento moral o racional, implican la satisfacción personal, al ser aceptadas por un grupo social y son reguladas por medios de difusión masivos.

Las creencias están matizadas por la influencia social en momentos específicos y son sostenidas por experiencias o vivencias personales, pueden ser una conclusión global de una serie de acontecimientos internos y externos, que se manifiestan en y a través de la conducta. Poseen al igual que la opinión una carga emotiva y pueden orientar en forma permanente actitudes hacia nuestro entorno familiar, laboral y personal.

Como conclusión es importante añadir que los valores son fruto de un proceso continuo de razonamiento, suponiendo un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad.

#### 4.3 DEFINICION DE MI ESCALA DE VALORES

A continuación se presenta el siguiente inventario, cuya primera parte tiene el propósito de que usted pueda identificar la influencia de los valores en su vida, y el impacto que los mismos tienen en sus relaciones interpersonales.

### Instrucciones para la primera parte:

Lea con atención el listado de valores que se incluyen y asigne a cada uno de ellos hasta 10 puntos, de acuerdo a la importancia que tienen realmente en su vida. Por ejemplo, si un valor es muy relevante para usted anote en el espacio correspondiente 9 o 10 puntos, en cambio si otro no le es tan significativo otórguele una calificación de 2 o 3 puntos. Una posición intermedia corresponde a 5 o 6 puntos, al final sume los puntos asignados a todos los valores.

### EL SIGNIFICADO DE LOS VALORES EN MI VIDA

#### PRIMERA PARTE

VALORES	PUNTUACION
1. EXISTENCIA: Es la presencia única e irreplicable de una persona.	_____
2. RESPONSABILIDAD: Es la capacidad de respuesta ante un compromiso.	_____
3. LIBERTAD: Es la facultad para optar en la vida, dentro de los demás límites que impone la realidad.	_____
4. TRASCENDENCIA: Es dejar algo positivo de mí en los demás desde lo cotidiano hasta lo extraordinario	_____
5. DIGNIDAD: Es el aprecio y respeto que merecen todas las personas.	_____

- 6. ENTEREZA: Es la fuerza de carácter ante lo inevitable. \_\_\_\_\_
  - 7. GOZO: Es la capacidad para disfrutar los distintos momentos de la vida. \_\_\_\_\_
  - 8. HONESTIDAD: Es una actitud sincera y veraz ante la vida. \_\_\_\_\_
  - 9. AMOR: Es un sentimiento de aceptación y entrega. \_\_\_\_\_
  - 10. BELLEZA: (exterior o interior): Es una característica que nos produce un sentimiento de admiración, paz y armonía. \_\_\_\_\_
  - 11. DINERO: Es un medio a través del cual se obtienen diversos satisfactores. \_\_\_\_\_
  - 12. PODER: Es la facultad para lograr algo. \_\_\_\_\_
  - 13. JUSTICIA: Es la virtud que consiste en dar a cada cual lo que corresponde. \_\_\_\_\_
  - 14. GRATITUD: Es la cualidad que hace estimar y corresponder a un beneficio recibido. \_\_\_\_\_
  - 15. PLENITUD: Es la capacidad para asumir la vida en su totalidad \_\_\_\_\_
- SUMA \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES PARA LA SEGUNDA PARTE**

Lea con cuidado cada una de las frases y sus tres diferentes complementos. Identifique cuántos puntos le asignó al valor correspondiente en el listado anterior y distribuya hasta ese número de puntos entre las tres alternativas. La distribución de puntos deberá reflejar cómo vive usted realmente ese valor con relación a su persona, su familia y su trabajo, por esto puede darse el caso de que distribuya menos puntos de los que le dio al considerar ese valor como un ideal.

Por ejemplo, el primer enunciado se refiere a la existencia, palabra que está subrayada. Si a este valor le asignó ocho puntos de acuerdo al listado, la

distribución de puntos entre las alternativas **a, b y c** deberá sumar una cantidad igual a ocho o menor, pero nunca mayor. Usted deberá repartir los puntos de manera que representen cómo vive ese valor asignando la mayor cantidad al complemento que le da más sentido a su existencia y menor a aquéllos que no le dan tanto sentido. Puede asignar cero puntos a algunas de las alternativas si así lo considera adecuado.

Trate de ser muy honesto en su evaluación para que sea un reflejo de la manera en la cual realmente vive un determinado valor y no responda en términos de cómo lo quisiera llegar a vivir en su persona, familia o trabajo.

Al final sume los tres incisos **a, b y c**.

## SEGUNDA PARTE

1. El valor de la existencia de mi persona, única e irrepetible, encuentra sentido a través de:
  - a. La posibilidad de llevar a cabo un proyecto de realización personal. ( )
  - b. El logro de una vida familiar satisfactoria ( )
  - c. El éxito económico, reconocimiento o prestigio que obtengo con Mi trabajo. ( )
  
2. Yo soy más responsable ante el compromiso de:
  - a. El cuidado de mi salud. ( )
  - b. La atención que doy a los miembros de mi familia. ( )
  - c. El desempeño adecuado de mi trabajo. ( )
  
3. Para mí la libertad implica que en la vida diaria:
  - a. Yo puedo optar por lo que realmente quiero de acuerdo a mi realidad ( )
  - b. Yo propicie que mi pareja tome sus propias decisiones. ( )
  - c. Yo pueda utilizar mis recursos dentro de mis límites que hay en mi trabajo. ( )

4. A mí me gustaría trascender y ser recordado por los demás debido a la cantidad de:
- a. Los mejores actos de mi historia personal. ( )
  - b. La buena formación que di a mis hijos. ( )
  - c. Las aportaciones o el esfuerzo con que realicé mi trabajo. ( )
5. La dignidad entendida como el respeto y el aprecio que debe otorgarse a personas, significa que:
- a. Yo me siento valioso y merecedor de respeto. ( )
  - b. Yo sea capaz de aceptar la personalidad de cada uno de los miembros de mi familia. ( )
  - d. En la realización de mi trabajo, se me dé el valor que tiene mí persona. ( )
6. Afronto con entereza, es decir con fuerza de carácter, adversidades tales como:
- a. La imposibilidad de alcanzar algunas de mis metas personales. ( )
  - b. La enfermedad grave o muerte de un miembro de mí familia. ( )
  - c. Una severa dificultad económica o el despido del trabajo. ( )
7. Yo tengo mas capacidad para gozar las distintas situaciones de la vida cuando éstas se relacionan con:
- a. Mis momentos de soledad en los cuales encuentro una sensación de bienestar interior. ( )
  - b. La posibilidad de compartir la vida cotidiana con mi familia. ( )
  - c. La realización de actividades de mi trabajo que me son significativas ( )
8. Demuestro mi honestidad cuando:
- a. No me engaño a mí mismo. ( )
  - b. Educo a mis hijos a través de mi ejemplo. ( )
  - c. Digo lo que pienso y acepto mis limitaciones en el trabajo. ( )

9. Yo vivo el amor al:

- a. Armonizar mis actos, pensamientos y sentimientos. ( )
- b. Ser solidario con las necesidades afectivas de mi pareja. ( )
- c. Buscar que el trabajo responda a mi vocación. ( )

10. Yo tengo capacidad para descubrir la belleza en:

- a. Aceptarme como soy y buscar mi superación. ( )
- b. En las manifestaciones espontáneas de afecto entre los miembros de mi familia. ( )
- c. Aquellos momentos en que establezco relaciones de confianza y cercanía con mis compañeros de trabajo. ( )

11. Para mí el valor del dinero representa:

- a. Un anhelo muy importante en mí vida personal. ( )
- b. Los recursos que permiten la subsistencia y cierta seguridad económica para mí familia. ( )
- c. La consecuencia natural del esfuerzo que realizo en mi trabajo ( )

12. Por otra parte, el poder lo percibo como:

- a. Una manera de afirmar mi personalidad. ( )
- b. Un medio para que mi familia goce de cierto status o reconocimiento social. ( )
- d. Lo que en verdad busco obtener a través de mi trabajo como un Beneficio propio o de los demás. ( )

13. Yo considero que la importancia de la justicia en mi vida consiste en:

- a. Que se me brinden oportunidades para realizarme como persona. ( )
- b. Tratar a los miembros de mi familia en forma equitativa. ( )
- c. Que se dé el reconocimiento económico en forma equitativa. ( )

14. El valor de la gratitud es lo que me permite:

- a. Reconocer que mucho de lo que soy lo debo a ciertas personas. ( )
- b. Darme cuenta de que mi familia es un estímulo importante para mí y manifestarlo. ( )
- c. Mostrar agradecimiento a los que me enseñaron mi trabajo. ( )

15. Yo experimento la vida con plenitud cuando:

- a. Acepto con intensidad tanto mis momentos buenos como los malos, les encuentro un sentido y les saco provecho. ( )
- b. Aprovecho las situaciones difíciles que se dan en la convivencia Familiar para propiciar el crecimiento de todos nosotros. ( )
- c. Aprendo tanto de mis éxitos como de mis fracasos en el trabajo con entrega y compromiso. ( )

SUMAS: INCISO A: \_\_\_\_\_ INCISO B: \_\_\_\_\_ INCISO C: \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES PARA LA AUTOEVALUACION DEL INVENTARIO

A continuación agregue dos ceros a la cifra que aparece en cada inciso si el número del inciso A es 45 debe quedar en 4,500. Ahora divida esta última cifra entre la suma de los tres incisos, si la suma de los tres incisos fue de 90, entonces se dividirá 4,500 entre 90, lo que dará 50. Esto indica un 50 por ciento. Proceda de la misma forma con las cifras de las otras dos columnas.

Al final las cantidades que resulten le indicarán en cual de los aspectos influyen más sus valores: en su persona, en su familia o en su trabajo, y en qué proporciones.

Ahora agregue dos ceros a la suma de los tres incisos y divídala entre la suma del listado si la suma de los tres incisos es 9,000 entre 130. El resultado será el porcentaje que indica en qué medida vive realmente sus valores.

## PREGUNTAS PARA PROCESAR EL INVENTARIO

- ¿ CUÁLES SON LOS VALORES MÁS SIGNIFICATIVOS EN TU VIDA?
  
- ¿ CUÁLES SON LOS MENOS SIGNIFICATIVOS?
  
- ¿ A QUE ATRIBUYE LAS DIFERENCIAS EN LA IMPORTANCIA DE SUS VALORES?
  
- ¿ EN QUÉ VIVE CON MÁS INTENSIDAD SUS VALORES, EN SU PROPIA PERSONA, EN LA FAMILIA O EN EL TRABAJO?
  
- EN ESTE SENTIDO ¿CUÁLES DE LOS VALORES LE LLAMARON MAS LA ATENCIÓN? (CITE CUANDO MENOS TRES).

## **5. LA COMUNICACIÓN EFICAZ; REGLA DE ORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **5.1 ¿Qué es la comunicación?**

Nunca a lo largo de la historia se ha hablado tanto de la comunicación como en nuestros días. Vivimos rodeados de comunicaciones que nos abruma: cine, televisión, prensa, revistas, carteles: a pesar de toda esta red de sistemas de comunicación se ha descubierto que el hombre nunca se ha sentido tan sólo e incomunicado.

La primera manifestación de la comunicación que tiene el hombre se da al entrar en contacto con la naturaleza, cuando utiliza sus sentidos para forjarse una idea del mundo real. En la medida en que el individuo tenga afianzados sus sentidos es obvio que puede percibir ese mundo de manera más objetiva y profunda. Así, a partir de un conocimiento adecuado y verídico de la realidad, el hombre puede tomar conciencia de sí mismo, realizar su proyecto como persona, a tener una certeza sobre su percepción de la realidad y en ese momento destaca la dimensión de la comunicación humana, ya que sin la confirmación de los demás, el hombre puede vivir indefinidamente en el error. En otras palabras, la comunicación es el medio que permite que sus conceptos del mundo, de sí mismo y de los demás sean verdaderos. Y ciertamente, el autoconocimiento le permite ser más auténtico.

A partir de lo anterior es posible afirmar que en el ser humano existe la tendencia a comunicarse a niveles profundos con sus semejantes. Si no lo logra, el individuo se aísla física y emocionalmente, y este aislamiento puede llegar a destruirlo, ya que el hombre es un ser que por naturaleza necesita vivir y desarrollarse en una familia, grupo y sociedad.

En este sentido, la comunicación es el proceso mediante el cual una persona trasmite a sí misma o a otras sus ideas, opiniones, sentimientos o actitudes, de tal manera que las perciben como propias, y constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En el ámbito de las organizaciones humanas la comunicación es el elemento indispensable para lograr la que de los esfuerzos de los individuos y de los grupos, de alcancen los objetivos la institución.

La comunicación es una habilidad básica en la interacción que establece el dirigente con el grupo de trabajo ya que no solo le permite transmitir sus proyectos e instrucciones de trabajo sino que le brinda la oportunidad de salir de la soledad propia de su nivel y gestión.

## 5.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN

El hombre siempre se comunica de forma verbal o explícita o de manera no verbal o corporal. Por consiguiente, la comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objetivo suscitar una respuesta o comportamiento específico por parte de una persona o de un grupo determinado.

### Comunicación verbal

La comunicación verbal se divide en la comunicación expresiva que abarca la palabra y la escritura y la comunicación receptiva que consiste en escuchar y leer. La comunicación verbal utiliza como soporte el lenguaje y este es el instrumento de comunicación más importante que el hombre posee.

El hombre piensa por medio de “símbolos” mas que por medio de las imágenes, su habilidad para razonar, para resolver problemas y para desarrollar ideas dependen en gran parte de la riqueza de su lenguaje.

Una palabra no es un mero símbolo sobre un papel, o una simple vibración del aire: es un instrumento de comunicación y su uso requiere ciertas precauciones. El valor de una palabra se mide por su significación. Tiene que ser a nivel de comprensión de la persona a quien se dirige.

En el adulto el fenómeno de la comunicación sirve de vehículo del pensamiento, a través de formas específicas y personales que se han desarrollado de una manera mas o menos consciente.

## Comunicación no verbal

La comunicación no consiste simplemente en decir o en oír algo. La palabra comunicación, en su sentido más profundo, significa:

Actualización de conocimientos sobre comunicación.

“Comunión”, compartir ideas y sentimientos en un clima de reciprocidad.

La comunicación es la acción de compartir la información, conocimientos y experiencias que se tienen. En la mayoría de los casos, el proceso de comunicación interpersonal se da en dos formas: verbal, que incluye todo lo que se comunica por medio de términos escritos y hablados; y no verbal que abarca todas las sensaciones que el hombre puede concebir con independencia de las palabras mismas. A pesar del privilegio de poder hablar, los seres humanos hacen uso muy extenso de los canales no verbales en su comunicación cara a cara. Las variaciones en la intensidad, el tono, y el énfasis en la voz, también comunican algo acerca de los sentimientos del que habla.

La gente se comunica también con los ojos, se miran fijamente unos a otros, o evitan sus miradas. Las expresiones faciales, las gesticulaciones y movimientos, también ocupan un lugar importante en el repertorio total de los actos con que nos comunicamos.

### 5.3 LA COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO PSICOLÓGICO

La comunicación en la antigüedad se consideraba con influjos mágicos. Siglos después reconocía como fuente de cargas motivacionales. Más tarde las ciencias psicológicas la reconocieron como instrumento de salud emocional y en la actualidad también la ubican como generador de opinión:

Es un proceso exquisitamente humano que involucra no solamente a la lengua y la boca, sino a toda la persona. Además pone en juego a dos o más personalidades con sus respectivos temperamentos.

Es un vehículo de contacto social y humano que acompaña constantemente al hombre y lo faculta para informar, ordenar, educar, aprender, etc.

Se manifiesta a través del lenguaje e implica sistemas de señales y símbolos. A través de la comunicación **EMITIMOS MENSAJES:**

**CON NUESTRO ROSTRO:** Es tan elocuente en sus gestos y actitudes, que resulta imposible compilar un diccionario de expresiones faciales.

**CON NUESTRAS POSTURAS:** La postura de un oyente aburrido es muy diferente a la de uno que está entusiasmado y con deseos de que la conferencia se prolongue una hora más.

**CON NUESTRA VOZ:** Su tono, volumen, velocidad, fuerza, modulación, comunican tanto o más que el contenido de las palabra.

**CON NUESTRO TACTO:** Con un apretón de manos, un abrazo o un empujón, comunicamos afecto, firmeza, rechazo, indiferencia y muchos otros sentimientos.

**CON NUESTRO USO DEL ESPACIO:** El sentarnos cerca o lejos de un interlocutor, el poner o no un mueble entre él y nosotros, el sentarnos en el círculo de sillas o fuera de el cuando llegamos tarde a una reunión, son otros tantos lenguajes que piden interpretación.

**CON NUESTRA MIRADA:** Es tal vez el instrumento más fino y más sutil para comunicar matices de nuestras emociones, de nuestra voluntad y nuestras actitudes hacia las personas.

**CON NUESTROS MOVIMIENTOS:** Nuestros ademanes, nuestro andar y nuestros tics nerviosos, hay ojos que nos observan.

La comunicación adquiere otras facetas, en los intercambios personales; se manifiestan en las siguientes actitudes que asume un individuo:

**EL DEVALUADO:** El cual parece complacerse en que no es capaz, que se equivoca con frecuencia.

**EL AGRESIVO:** Que se caracteriza por imponerse sin ton ni son.

**EL SUPER-RAZONABLE:** Que se empeña en dar mil explicaciones para justificar lo que hace uno, aunque nadie solicite explicaciones.

**EL IRRELEVANTE:** Como que por plan preconcebido instala su lenguaje y sus actuaciones en el reino de la superficialidad, la intrascendencia y la tontería.

A modo de conclusión es esencial señalar que la comunicación cumplirá su delicada función de integración social al ser clara, directa, honesta, acompañada de respeto y sobre todo HUMANA.

## 5.5 LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

A menudo tenemos diálogos con nosotros mismos. Nos preguntamos por que hicimos tal cosa, nos reprochamos por haber tratado mal a fulano..... es que los humanos estamos dotados de la conciencia refleja o reflexión:

En la reflexión nos convertimos en interlocutores de nosotros mismos. Se crea así un conducto de comunicación análogo al de la comunicación interpersonal, que puede ser ágil, fluido y sana o bien, pesada, torpe y enfermiza.

Es comprensible a priori que si existen serios problemas, de comunicación dentro del sujeto, repercutirán en las comunicaciones con el medio externo.

Dicho de otro modo, quien es neurótico no tiene relaciones humanas sanas.

A través del autoconocimiento vamos integrando un autoconcepto, es decir una imagen de nosotros mismos que puede ser positiva o negativa.

A partir de las primeras exploraciones, el niño toma conciencia de sí y paulatinamente va integrando una autoimagen, que nunca será definitiva y cristalizada.

Ningún juicio o concepto es más trascendental para una persona que el que ella forma sobre sí mismo.

Si te conoces pero te rechazas. Tienes que dar un paso más: aceptarte y ello implica por lo menos tres hábitos de aceptación.

En primer lugar: aceptar tu propio yo físico, y si sufres de algún defecto grave y notorio, no queda más que eliminarlos o reconciliarse con él.

En segundo lugar, estar en contacto con tus sentimientos; No negarlos, no decirte que no tienes miedo cuando si lo tienes.

Un tercer aspecto es aprender a perdonarte, 10 y 20 veces y 70 veces. Todo ello requiere saber descubrir comprender y potenciar las fuentes de la autovaloración que son dos:

- Soy digno de vivir (valor personal)
- Soy capaz de vivir (tengo eficacia para afrontar retos)

## 5.6 IMPACTO DE LA ASERTIVIDAD

Algunas personas pueden hablar con facilidad de lo que piensan, pero de lo que no sienten se les dificulta, manifestar su emotividad y dejarla fluir libremente.

Otras ni siquiera están seguras de cuáles son sus sentimientos; y se da el lamentable caso de individuos para los que resulta imposible articular una sola emoción.

Quien ha perdido el control sobre una área importante de sus relaciones interpersonales, se siente cada vez más resentido y angustiado: Decece su autocontrol y aumenta su insatisfacción consigo mismo y con los demás.

La asertividad procura la experiencia tonificante de los sentimientos y la expresión espontánea de los mismos porque no se ve los sentimientos como emociones aisladas, sino como una parte constitutiva que debe integrarse con todas las demás

Pretende a través de conductas específicas unir el pensamiento, la acción y el sentimiento, de modo que se convierta en una unidad vital.

La expresión y la comunicación de sentimientos no es una mera cuestión de palabras, sino que comprende toda la persona e implica: tono y expresión de la voz, expresión facial, ademanes, miradas, etc. Quien habla genuinamente de sus sentimientos manifiesta ciertas características.

Es específico: enfoca una persona objeto o acción.

Es sencillo: evita sobre poner adjetivos.

Es apropiado, no agrede, humilla ni condena.

En cuanto el individuo incorpora así mismo el hecho de experimentar un sentimiento se vuelve una persona más viva sensible y consciente de sus propios sentimientos y más abierta a lo que sienten los demás, reaccionando en forma espontánea en diversas situaciones.

## 7. MEJORAR NUESTRAS RELACIONES INTERPERSONALES

### 7.1 Los objetivos humanos-institucionales

Las instituciones son un factor de desarrollo social, político y económico dentro de la cual se encuentran inmersos los empleados, base indispensable del desarrollo de una institución.

Las metas institucionales y personales, deberán establecerse en un objetivo mismo; satisfaciendo las necesidades del empleado como de la institución.

La institución persigue metas que se llevarán a cabo a través del desarrollo del personal, mismo que al ver cubiertas sus expectativas será estimulado a alcanzar los objetivos que la empresa exige. De este modo la productividad de ambas partes se verá incrementada notablemente. Cuando esto no sucede y el empleado o la empresa no ven satisfechas sus necesidades, aparecen factores como la apatía, burocracia, y la falta de productividad. Que se traducirá en estancamiento o anquilosamiento de la institución, con la consecuente imposibilidad de alcanzar la misión que da origen a la organización misma.

Una organización que se precie de ser de vanguardia, líder y productiva debe evaluar permanentemente a sus Recursos Humanos, con la finalidad de detectar las capacidades, actitudes y aptitudes (Diagnostico organizacional y clima laboral), que manifiestan con mayor frecuencia. De esta forma se irán generando políticas que les impulsen a continuar desarrollando eficazmente su misión institucional.

Algunos principios que pueden apoyar en esta tarea son:

Incrementar niveles y ámbitos de responsabilidad de los individuos.

Darles mayor autoridad.

Introducir gradualmente nuevas tareas, atendiendo sus propias capacidades.

Darles oportunidades de convertirse en expertos, dándoles tareas específicas.

Aumentar las posibilidades de creatividad.

Favorecer que el empleado visualice sus propias aportaciones.

Hacer que reciban retroinformación directa del trabajo mismo o de los clientes.

Reeducar actitudes según el principio de "Lo importante en la vida no es hacer lo que quieres, sino querer lo que haces".

## 7.2 DEFINICION DE METAS INDIVIDUALES

Es una condición de todo individuo maduro, planificar su vida y trabajo, para ello es fundamental el señalamiento de objetivos vitales y profesionales que marquen los pasos de un desarrollo y crecimiento de las potencialidades propias.

Para esta planeación se requiere:

1. Establecer objetivos.
2. Análisis de capacidades y limitaciones, recursos y actitudes.
3. Resolver creativamente problemas, poseer nuevas ideas, inventar, improvisar, diseñar.

La planeación de vida y trabajo es detectar fuerzas y debilidades y proyectar, auto dirigiendo el propio destino hacia el funcionamiento pleno de las capacidades, motivaciones y objetivos, familiar, laboral y social.

Una vez que se ha dejado correr la imaginación, sueños e ideales que se anhelan, habrá que seleccionar los que en realidad se quieren y puedan realizar, planear y definir.

La definición de metas fluye hacia la toma de decisiones y a la planeación. Es importante no confundir las metas con las actividades o tareas que se realizan para lograrlo. Cuando no se puede decir el ¿“Por qué” se está haciendo algo, es que no se ha definido la meta u objetivo?

La definición de objetivos y metas aporta también una oportunidad de valorar la eficiencia personal.

A continuación se establece una guía para la definición de metas u objetivos:

## UN OBJETIVO DEBE ESTAR ENMARCADO

1. Dentro de un periodo de tiempo
2. En un resultado y no una actividad.
3. Tiene que contestar el porqué y para que se hace lo que se hace.
4. Debe ser tan específico como sea posible: fecha exacta, lugar, costos máximos o mínimos, ¿con quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿en donde?.
5. Debe ser medible.
6. Claro y entendible.
7. Realista y alcanzable.
8. Enunciado en verbo infinitivo.
9. Que sea compartido y delimite responsabilidades.

10. Que planee los pasos, tareas y actividades a seguir.
11. Continua evaluación y seguimiento.

### 7.3 DEFINICIÓN DE METAS GRUPALES O DE EQUIPOS

El hombre no es una isla, porque necesita la contribución de su entorno, para acceder a sus metas y las de sus semejantes. Es decir, los seres humanos poseemos metas individuales que necesitamos compartir para poder desarrollarlas.

El sujeto llega a la organización con una meta o expectativa individual que compartirá de manera positiva si se establece ciertas condiciones:

Aceptación personal, reconocimiento, confianza, compromiso directivo, colaboración mutua, apertura a propuestas de mejora, detención de necesidades. Ello genera un sentido de afiliación de un individuo a un grupo, de la cual existe solo un paso la integración grupal.

La integración eficaz de equipos de trabajo son el soporte básico del sentido de pertenencia a la institución. De esta forma el vínculo quedaría establecido, necesitando ahora de una inducción permanente hacia el trabajo en equipo.

La identidad grupal se lograra a través de una interacción continua, que construya un sentido de “nosotros”. Lo cual facilita un proceso de cohesión, de fuerte unión que finalmente conducirá al establecimientos de metas grupales en forma sólida.

El sentido de cohesión en un grupo lleva a establecer un plan de mejora personal, y la creación de nuevas metas en una forma continua y productiva.

## 7.4 ALCANZAR LA SATISFACCIÓN PERSONAL EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL.

Si hablamos de la plenitud en el ámbito laboral de un empleado, es importante comenzar a cuestionarnos que caracteriza a la naturaleza, en este sentido cabe mencionar que el ser humano es una fuente inagotable de necesidades, deseos, sueños y anhelos, y que a partir de conocer las diversas necesidades que existen podríamos establecer una estrategia motivacional.

Abraham Maslow, un estudioso por excelencia de la conducta y motivos humanos, nos dice que básicamente existen necesidades en tres niveles...

Primer nivel: necesidades fisiológicas

Segundo nivel: necesidades psicológicas

Tercer nivel: necesidades de autorrealización

Si deseamos favorecer un sentido del trabajo, a través de aspectos motivacionales es importante considerar aquellas necesidades.

Para ello se proporcionan algunas ideas:

Si en el grupo de trabajo predominan las necesidades fisiológicas como: casa, vestido, sustento, entonces los incentivos empleados para aumentar las motivaciones de la obtención de poder y dinero que hacen posible la adquisición de dichos satisfactores.

Si predominan las necesidades psicológicas (pertenencia a un grupo, reconocimiento, respeto), entonces los incentivos deben corresponder a la afiliación del individuo al grupo, al establecimiento de relaciones cercanas y cordiales; y a la creación de un ambiente de cooperación dentro de un verdadero equipo de trabajo.

Si predominan las necesidades de autorrealización (creatividad, libertad, actualización), entonces los incentivos deberán relacionarse con las metas que cada persona busca alcanzar y la disponibilidad de tiempo y oportunidades para lograrlas.

## 7.5 EL DESARROLLO INTEGRAL DEL INDIVIDUO Y LA INSTITUCION COMO UNIDAD.

Hablar de una persona vital, es también hablar de una organización vital.

Una organización vital es aquella que planifica y sistematiza dinámicamente el cambio y desarrollo tanto en lo humano, como en lo técnico, científico y administrativo. Es necesario entonces, que la organización vea por el desarrollo, crecimiento y autorrealización de cada una de las personas que laboran en ella.

Desarrollando este potencial humano dará como resultado la eficiencia y logro, calidad y excelencia de los objetivos de toda organización.

“El capital más valioso con que cuenta cualquier organización es el humano” (CESARES Y SILICEO).

Desarrollar al individuo implica ayudarlo a enriquecer sus capacidades, recibiendo retroalimentación individual y grupal respecto a fuerzas, habilidades, destrezas y deficiencias demostradas durante las diferentes actividades. Así mismo llevar a cabo una acción educativa y de desarrollo humano con un programa que requiere de un seguimiento adecuado que mantenga siempre viva, la llama de lo aprendido y asegure una actualización permanente del personal.

Es por tanto necesaria una comunicación constante entre jefes y subalternos para que el trabajo que desempeñen este de acuerdo con su significado de vida. Una organización necesita de personas maduras, conscientes, creativas, de iniciativa y conductas adecuadas a las circunstancias, con intereses personales profundos, de superación y logro, así como de control de si mismas. Sin embargo, existe una incongruencia entre estas características saludables de la persona y lo que normalmente las empresas requieren de sus miembros: **subordinación, dependencia, activismo y obediencia**. Es necesario por tanto una comunicación positiva constante para que el trabajo que desempeñe la persona esté de acuerdo con sus valores, intereses y necesidades.

## BIBLIOGRAFÍA

James J. M. Jongeward, D. Nacidos para triunfar. FEI. México, 1976.

Rogers, C. El proceso de convertirse en persona. Piados. Buenos Aires, 1977

Satir. V. En contacto íntimo. Ed. Concepto. México. 1979

Satir. V. Relaciones humanas en el núcleo familiar. Pax. México 1981

Simon, S. Howe, L. Kirschenbaum, H. La clarificación de valores. Ed. Avante, México. 1977

Berne, E. Juegos en que participamos. Ed. Diana. México. 1964

Casares, D. S. Planeación de vida y carrera. Ed. Limusa. México 1982

Greenwald J. ¿Esto lo que realmente quiero hacer?. Ed. Diana. México 1981