



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ESTRATEGIAS EMOCIONALES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Del 09 de noviembre al 14 de diciembre de 2004

APUNTES GENERALES

CI-189

**Instructor: Lic. Angélica María Luna Luna
Delegación Miguel Hidalgo
Noviembre/Diciembre 2004**

CURSO MODULAR

**ESTRATEGIAS EMOCIONALES
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS
FUNERARIOS
(MODALIDAD ESPECÍFICA)**

**DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
Septiembre-Noviembre 2004
Panteón "Dolores"**

**U. N. A. M.
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
FACULTAD DE INGENIERÍA**

**El Conflicto no es positivo ni negativo en sí mismo, es el
resultado de la diversidad.**

Instructora: Lic. Angélica Ma. Luna Luna

ANTECEDENTES:

A los empleados se les pide que sepan enfrentar no sólo los problemas personales para que no afecte su desempeño labora, sino también los problemas de organización interna de la institución y resolver satisfactoriamente las demandas de los usuarios.

La dirección espera que resuelvan estos problemas junto con su equipo de trabajo, por lo que cada día es más apremiante conocer las claves para poder enfrentar este reto y disminuir las quejas de los usuarios sobre el servicio que se presta.

RESULTADOS:

Será capaz de resolver problemas complejos, desde aquellos que sólo le conciernen a nivel personal, hasta los que afectan a toda la institución.

Se aprenderán algunas formas para modificar el propio comportamiento.

Se aplicarán técnicas efectivas de comunicación que ayudarán a tratar con personas problemáticas.

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

Los participantes aplicarán los conocimientos, habilidades y actitudes básicas para desarrollar, personal y grupalmente, las actividades propias de un nuevo servios público, y mejorar su desempeño laboral al obtener herramientas que promueven su sensibilización en lo tocante a valores, motivación y autoestima, entre otros aspectos personales, a efecto de mejorar cualitativamente los servicios en los panteones administrados por la delegación Miguel Hidalgo.

DIRIGIDO A :

A toda persona que presta servicios funerarios en la Delegación Miguel Hidalgo, México DF.

TEMARIO

MÓDULO II. LA INTEGRIDAD PERSONAL COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL TRABAJO INSTITUCIONAL. (14 HRS)

1. Concepto de integridad personal.
2. Antecedentes culturales personales de valores éticos morales.
3. Importancia y aplicación de los valores éticos y morales.
4. Aplicación de los valores en el trabajo institucional.
5. Dinámica de reflexión y concientización con los participantes.
6. Definición de excelencia en el servicio.

MÓDULO III. DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO (14 HRS.)

1. Motivación
 - a. Motivos y Motivación,
 - b. Expectativas personales,
 - c. Motivación y autoestima,
 - d. Paradigmas,
 - e. Recuperando mi Yo,
 - f. Subestima vs. Autoestima,
 - g. Autoperdón,
 - h. Manejo de frustraciones,
 - i. Desarrollo personal.
2. Desarrollo Humano
 - a. Inteligencia,
 - b. Auto desarrollo,
 - c. Las siete Inteligencias,
 - d. Asertividad,
 - e. Herramientas emocionales,
 - f. Calidad Humana.
 - g. Calidad de Vida.

MODULO IV. EL REGISTRO DE LO HUMANO (14 HRS)

1. La violencia y el manejo de conflictos,
2. Técnicas de relajamiento y trabajo con imágenes,
3. Los principios de la acción válida y el registro de lo humano.

MODULO V. MANEJO ACTUAL DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS (14 HRS.)

1. Historia de los servicios funerarios en el mundo,
2. Comparativo de los servicios funerarios nacionales vs. Internacionales,
3. Comparativo de los servicios funerarios en diversas religiones,
4. Servicios funerarios urbanos, rurales e indígenas,
5. El uso de hornos: aspectos ecológicos de los servicios funerarios,
6. Conceptos básicos de Tanatología.

PROGRAMA (Duración 70 Hrs.)

EXPOSITOR :

Lic. Angélica Ma. Luna Luna

Fecha: Del 24 de Septiembre al 28 de Noviembre de 2004.

Sede: Centro Administrativo del Panteón Dolores, P. B., .

Horario: 09:00 a 13:00 hrs.

Facultad de Ingeniería, UNAM

Palacio de Minería. Calle Tacuba No. 5, 1er. Piso, Centro Histórico, Delegación

Cauhtémoc, C.P.: 06000, México, D. F.

Tels. 5521 1987 / 55128955

FAX. : 55100573

MODULO II

LA INTEGRIDAD PERSONAL COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL TRABAJO INSTITUCIONAL

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Sensibilizar al personal con la reflexión y concientización de la importancia de la Ética y los valores para lograr la excelencia en el servicio institucional.

INTRODUCCIÓN

*«El pueblo más grande no es aquel en que una riqueza desigual y
desenfrenada produce hombres crudos y sórdidos
Pueblo grande, independientemente de su tamaño,
es aquel que da hombres y mujeres generosos
La prueba de cada civilización humana está
en la especie de hombre y de mujer que en ella se produce»*

José Martí

El hombre necesita manifestar sus emociones para relacionarse adecuadamente en sociedad, pero es necesario establecer unas reglas que permitan la expresión de éstas emociones de tal manera que no afecta a los demás de manera negativa. Esta necesaria regulación se establece en base a valores fundamentales y compartidos por toda la comunidad y se va modificando conforme las circunstancias humanas cambian y se va adaptando al colectivo.

El 'modo de ser' ético de cualquier persona se construye de manera cotidiana, cuando se entra en relación con el otro, es la acción reiterada, continua, vital que da identidad. El actuar moral se moldea en los espacios donde convive con los demás. Con esa 'forma de ser', que podemos denominar cualidad moral, *yo moral*, se participa del mundo social todos los días. Este actuar moral también se manifiesta en la 'preocupación' que manifestamos por los otros, estableciendo un claro interés por lo que les sucede, y que nos obliga, desde luego, a establecer un compromiso permanente con ellos. En el trabajo se establecen relaciones morales entre servidores/as y clientes/as que se manifiestan de muchas formas, por ejemplo, cuando se organiza el trabajo se asumen posturas que pueden ir desde la indiferencia hasta la hostilidad, tanto por parte de los servidores públicos hacia los clientes como de éstos hacia sus pares. Sin duda el servidor/a manifiesta en el trabajo su ser moral, su interioridad queda descubierta en cada acción reiterada y continua que asume frente a sus clientes, me refiero

no a una acción aislada sino al *continuum* de actitudes que le dan su sello personal, su identidad y su consistencia profesional, razones por las que es conocido por sus compañeros de trabajo y clientes.

Víctor Frankl nos menciona que un camino que busca el sentido de la vida es cuando todo ser humano encarna en su horizonte histórico-social los Valores de Actitud. "El término Valores de Actitud hace referencia directa a una postura activa del ser humano que está avasallado y confrontado con algo más allá de él". La actitud siempre es ante algo o ante alguien.

Estas reflexiones llevada a la vida cotidiana se ven traducidos en conflictos a los que de una manera u otra debemos resolver; sin embargo, no por ello debemos dejar de lado la importancia de vigilar la práctica profesional para que ésta se realice dentro del más alto plano moral y legal, es por ello que debemos de reforzar nuestros códigos éticos y morales.

A los empleados se les pide que sepan enfrentar no sólo los problemas personales para que no afecte su desempeño laboral, sino también los problemas de organización interna de la institución y resolver satisfactoriamente las demandas de los usuarios.

1.- CONCEPTO DE INTEGRIDAD PERSONAL

1.1 Conceptos básicos de Ética y Moral.

Ética: Es la parte de la filosofía que estudia el comportamiento humano en su relación con el bien y el mal y que regula las relaciones humanas. También se puede llamar así al conjunto que nos alejan de la imperfección inherente a los seres humanos.

Así que podemos considerar a la Ética como "la ciencia de una forma específica de conducta humana", entonces, todo lo que producimos como acción humana implica ética, es decir hermandad, es coexistir con todos en el lugar y tiempo que definamos digno para nuestra existencia.

La palabra *valor* viene del latín *valor*, *valere* (fuerza, salud, estar sano, ser fuerte). Cuando decimos que algo tiene valor afirmamos que es bueno, digno de aprecio y estimación. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea. En un paisaje (un paisaje hermoso), en un persona (una persona honesta), en una sociedad (una sociedad tolerante), en un sistema político (un sistema político justo), en una acción realizada por alguien (una acción buena), en una empresa (organización responsable), y así sucesivamente.

La ética y la moral tienen en común el hecho de guardar un sentido eminentemente práctico; sin embargo, la ética es un concepto más amplio y rico que la palabra moral. De esta

manera, puede entenderse por moral cualquier conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes procedentes desde fuera del hombre, es decir, que le son inculcados o impuestos por la política, las costumbres sociales, la religión o las ideologías.

Todo acto moral extraña la necesidad de elegir entre varios actos elegimos "X" por que preferimos sus consecuencias que "Y" o "Z "

"X" es preferible por que se nos presenta como un comportamiento mas digno y más valioso.

Tener que elegir supone pues, preferimos lo que tiene mas valor Moral mente en lo que constituye una negación del valor (disvalor).

En los valores tenemos presente: La utilidad, la bondad, la belleza, la justicia, etc. A sí como los polos opuestos negativos: inutilidad, maldad, felicidad, etc.

Estas propiedades pueden ser llamadas también humanos en cuanto a que el objeto que le posee estar relacionando con el hombre; Vale la pena no como objeto en sí sino para el hombre.

El objeto valioso no puede darse al margen de toda relación con un sujeto, ni independiente de las propiedades naturales. Sensibles o físicos que sustentan valor.

Valoración es la atribución del Valor y tiene un carácter concreto que correspondiente a actos y productos humanos. La valoración comprende 3 elementos:

- A) El valor atribuible
- B) El objeto Valorado
- C) El sujeto que lo valora

Si la Valoración es el acto de atribuir valor a un acto humano por un sujeto humano, ello implica necesariamente tomar en cuenta las condiciones concretas en que se valora el carácter concreto de los elementos que intervienen en la valoración.

El examen del valor moral fundamental es la bondad.

se hace necesario clarificar las maneras en que se emplearán aquí los conceptos de *ética* y *moral*.

Desde un punto de vista general, las dos expresiones se toman por equivalentes. En un sentido más técnico, por *ética* entenderemos la concepción de la práctica humana que centra sus reflexiones en torno a las posibilidades contemporáneas de aplicación de, al menos, dos conceptos básicos de la tradición de la antigüedad clásica: *las ideas de virtud y de carácter*. Por el contrario, por *moral* entenderemos la concepción que fundamenta la decisión humana acerca de lo bueno o malo, en la idea central de *deber* y su correlato categorial, la idea de *obligación*, y la relación que ambas tienen con el proyecto de la autonomía de la voluntad.

Esta distinción tiene alcances prácticos importantes. Por ejemplo, una cosa sería interpretar el problema de la *corrupción* en política desde la óptica de la *ética*, de las virtudes cívicas o de la idea de carácter; otra muy distinta sería contemplarlo como un problema del deber-ser individual, de las obligaciones morales, de la autonomía de la voluntad. A su vez, y situados en el ámbito del sistema de la moralidad, una cosa es interpretar y aplicarle a la conducta política, individual o colectiva, el canon de un imperativo categórico; otra distinta sería hacerse cargo de esa idea de moralidad a través de las exigencias planteadas por la existencia en el sujeto de derechos subjetivos, naturales, inalienables.

1.2 Definiciones de valores:

PRUDENCIA

(del lat. prudentia) s. f.

1. Cuidado y reflexión al hacer o considerar las cosas, evitando así cualquier posible daño o peligro: ¡Conduce con más prudencia o tendrás un accidente!

2. Cualidad y actitud de la persona que habla o actúa con moderación, sin cometer excesos: Hay que divertirse, pero con prudencia.

Sinónimos. 1. Sensatez, cautela, precaución, cordura. 2. Comedimiento, medida, discreción.

Antónimos. 1. Insensatez. 1 y 2. Imprudencia 2. Descomedimiento

LEALTAD

(del lat. legalitas, -atis) s. f.

Cualidad de leal.

Sin. Fidelidad, nobleza, franqueza, amor; firmeza. convencimiento.

Ant. Deslealtad, infidelidad, traición.

PACIENCIA

(del lat. patientia) s. f.

1. Calma o tranquilidad en la espera: Ten paciencia, el tren tardará aún un rato.

2. Capacidad para aguantar un sufrimiento o algo pesado o molesto: Llevaba su enfermedad con paciencia. Hay que tener paciencia para tratar a los niños.

3. Tranquilidad para hacer cosas minuciosas o difíciles: Revisa lo que escribas con paciencia.

4. Lentitud para hacer las cosas: Termina rápido, no lo hagas con tanta paciencia.

5. Virtud cristiana que se opone a la ira.

Loc. abusar de la paciencia de alguien Hacerle soportar cosas pesadas abusivamente. acabar con la paciencia de alguien Hacerle perder la paciencia, desesperarlo. acabársele a alguien la paciencia No poder soportar más una cosa. armarse de paciencia Prepararse para soportar algo pesado, aburrido o molesto. estar en el banco de la paciencia Estar con tranquilidad en una situación de espera.

Sin. 1. Serenidad. 2. Aguante, resignación, conformidad, temple. 3. Esmero. 4. Pesadez, flema, cachaza

Ant. 1. Impaciencia, nerviosismo. 2. Desesperación. 3. Aturullamiento, atolondramiento. 4. Prisa, rapidez.

TEMPLANZA

(del lat. temperantia) s. f.

1. Moderación en los placeres de los sentidos: es una de las cuatro virtudes cardinales para la religión católica.

2. Cualidad del tiempo atmosférico cuando es suave y moderado: la templanza del clima.

3. En pintura. armonía en los colores.

Sin. 1. Continencia, medida, sobriedad, austeridad. 2. Bonanza

HONRADEZ

s. f.

Cualidad de honrado: Su honradez le impide mentir.

Sin. Honestidad, integridad, rectitud, sinceridad, probidad

Ant. Dishonestidad, ruindad, vileza

PAZ

(del lat. pax, pacis) s. f.

1. Situación de un país o área en que no hay guerra ni enfrentamientos.
2. Situación o relación que existe entre personas, grupos, países, etc., entre los cuales no hay enfrentamientos: Vivimos en paz con nuestros países vecinos.
3. Acuerdo por el que las partes enfrentadas en una guerra ponen fin a la misma: Han firmado la paz.
4. Estado o situación de amistad y entendimiento entre los miembros de un grupo, familia, etc.
5. Vuelta a la amistad y entendimiento de quienes no estaban en esa situación.
6. Tranquilidad, calma o silencio: Prefiero vivir en el campo porque hay más paz.
7. Ceremonia de la misa, antes de la comunión, en la que los sacerdotes y los fieles se dan la mano y se desean la paz como signo de reconciliación.
8. En teología, uno de los frutos del Espíritu* Santo.
9. Estado tranquilo y apacible de una persona: No consigue estar en paz consigo mismo' ||
10. paz armada La que existe entre países que están en equilibrio en cuanto a la cantidad de armamento que poseen.
11. paz octaviana Tranquilidad pública, como la que existía en tiempo del emperador Octavio Augusto.

Loc. a la paz de Dios

fam. Expresión usada como fórmula de saludo o despedida. aquí paz y después gloria fig. Expresión con la que se pone fin a una discusión, problema, etc. dar la paz Descarla a alguien con un beso, un abrazo, etc dejar en paz a alguien o algo No molestar a alguien o no mover ni tocar algo. descansar en paz Fallecer alguien; también. estar enterrado en un determinado lugar. descansen en paz Expresión que se utiliza al hablar de una persona que ha muerto. estar en paz No deberse nada dos personas. hacer las paces Reconciliarse dos o más personas. olvidar diferencias, hacerse de nuevo amigos. ir en paz (o con la paz de Dios) Expresión utilizada para despedir a alguien. y en paz fig. Expresión con que se da por terminado un asunto.

Sin. 2 y 4. Concordia, armonía, cordialidad. 3. Tratado, tregua 5 Reconciliación, avenencia. 6 y 9. Reposo, serenidad.

Ant 1. Violencia. 2 y 4. Pelea, enemistad. 6. Bullicio. 6 y 9. Intranquilidad, nerviosismo.

COMPRESIÓN

s. f.

1. Acción y efecto de comprender.
2. Capacidad que se tiene para entender las cosas: Tiene facilidad de comprensión.
3. Actitud comprensiva o tolerante para con los demás: Me trata con comprensión.
4. En lógica, conjunto de notas que constituyen un concepto. Así, el concepto hombre queda comprendido por las notas«animal» y«racional». Su categoría inversa es la extensión*.

Sin. 1. Entendimiento, intelección, aprehensión. 2. Agudeza, inteligencia, talento 3 Benevolencia, tolerancia.

Ant 1 Incomprensión 2 Torpeza 3. Intolerancia

URBANIDAD

(del lat. urbanitas, -atis) s. f.

Comportamiento correcto y educado en el modo de actuar de una persona y en el trato social: Es una regla de urbanidad ceder el paso a los mayores.

Sin Corrección, cortesía, educación, modales, maneras

Ant. Grosería, rudeza

TRABAJO

s. m.

1. Acción y efecto de trabajar.

2. Actividad que exige un esfuerzo físico o intelectual, especialmente la realizada con un propósito determinado y no por diversión: Cavar el jardín es un duro trabajo.

3. Ocupación que se ejerce de forma estable o habitual, especialmente la que se ejerce a cambio de dinero: Ahora no tiene trabajo; está en paro. Le encanta su trabajo.

4. Lugar donde se ejerce esta ocupación: Si no está en casa, llámale al trabajo.

5. Aquello en lo que se trabaja: Siempre se lleva trabajo a casa.

6. Cosa u objeto producidos por un agente, especialmente el producto de una actividad intelectual o artística: Expone sus últimos trabajos en una afamada galería.

7. En economía, actividad humana aplicada a la producción de riqueza, para la satisfacción de las necesidades del hombre, individuales y colectivas.

8. Actividad o esfuerzo aprovechable de una máquina, un animal, etc.

9. En física, magnitud que equivale al producto escalar de una fuerza por la distancia que se desplaza su punto de aplicación. Su unidad en el Sistema Internacional es el julio, que se simboliza por J, igual a un newton por metro: $J = N \times m$. ||

10. fig. Dificultades, apuros, miserias: Pasó muchos trabajos para dar de comer a sus hijos. ||

11. fig. trabajo de chinos Trabajo largo y laborioso, que requiere mucha paciencia, atención y cuidado.

12. trabajos forzados (o forzosos) Trabajo físico que se obliga a hacer a un preso como parte de la pena que le ha sido impuesta por su delito: Le condenaron a trabajos forzados. También, en sentido figurado, se dice de cualquier trabajo que desagrade, pero que hay que hacer por obligación.

Loc. con trabajo

adv. Con esfuerzo o dificultad. costar trabajo una cosa Ser difícil conseguir o realizar lo que se expresa: Le costó trabajo aprobar. de trabajo adj. Se dice de los animales o las cosas que se usan para trabajar o cuando se trabaja: ropa de trabajo.

tomarse uno el trabajo de Hacer una cosa u ocuparse de ella, especialmente para ayudar a alguien o para responder a otra acción: Me esforcé mucho en hacerlo bien y él ni siquiera se tomó el trabajo de corregirlo.

Sin. 2. Faena, tarea. 3. Empleo, curro. 6. Obra, creación

GRATITUD

(del lat. gratitudo) s. f.

Sentimiento por el cual alguien aprecia lo que otro le ha dado o ha hecho por él y quiere corresponder a ello de alguna manera: Nos escribió para expresarnos su gratitud.

Sin Agradecimiento, reconocimiento, obligación.

Ant Ingratitud.

DIÁLOGO

(del lat. *dialogus*, y éste del gr. *dialogos*) s. m.

1. Conversación mantenida entre dos o más personas.
2. Discusión entre personas o grupos de opiniones distintas o contrarias para llegar a un acuerdo o buscar acercamiento y comprensión.
3. Género literario en el que dos personajes conversan, exponiendo opiniones opuestas. Fue utilizado por Platón para exponer sus ideas filosóficas, alcanzando en el renacimiento una gran popularidad, con obras como *Diálogo de la lengua*, de Juan de Valdés, o *Los nombres de Cristo*, de fray Luis de León.
4. Parte de una obra literaria o cinematográfica en la que la acción se desarrolla por medio de una conversación entre los personajes.

Sin. 1. Plática, charla, tertulia, coloquio, entrevista. 2. Debate, negociación.

Ant 1 y 4. Monólogo.

RESPONSABILIDAD

s. f.

1. Circunstancia de ser responsable de alguien o de algo: La responsabilidad del accidente no fue mía. Sobre él recae la responsabilidad de dirigir la empresa.
2. Cualidad de responsable o consciente de sus deberes y obligaciones: Es una persona madura y de gran responsabilidad.
3. En derecho, deber jurídico que tiene todo sujeto activo de derecho de reconocer un hecho realizado libremente y de aceptar y sufrir sus consecuencias jurídicas. ||
4. responsabilidad civil Obligación de indemnizar los daños y perjuicios que causan los actos realizados por uno mismo o por otros.
5. responsabilidad moral Atribución de un acto moralmente bueno o malo a la persona que lo realiza. La responsabilidad se funda en la libertad; si los actos que el hombre realizara estuvieran totalmente determinados, la responsabilidad moral desaparecería.
6. responsabilidad penal La que se deriva de un acto que puede constituir delito o falta.

Sin. 1. Compromiso, competencia, carga.

Ant 2. Irresponsabilidad

SABIDURÍA

s. f.

1. Conjunto de conocimientos amplios y profundos que tiene alguien y que ha adquirido a través del estudio o la experiencia: Todos le preguntaban debido a su sabiduría.
2. Prudencia: Espero que actúes con sabiduría.
3. Cualidad de sabio: Alabaron la sabiduría de sus palabras.

Sin. 1. Saber, sapiencia, cultura, ciencia, erudición, ilustración. 2. Sensatez, cautela, reflexión, seso, cabeza, tino.

Ant. 1. Ignorancia, incultura. 2. Imprudencia, insensatez.

BELLEZA

1. Cualidad de bello: la belleza de unos ojos, del paisaje, de una obra de arte.

G Como no existe una palabra para expresar la cualidad de bonito, también se usa belleza con este significado.

2. Mujer de gran hermosura: Es toda una belleza.

Sin. 1. Gracia, beldad, donaire, armonía, proporción, lindeza.

Ant 1 Fealdad.

Antivalores.

LIBERTINAJE

s. m.

1. Abuso de la propia libertad, sin respetar la ley, la moral o la libertad de los demás.
2. Conducta viciosa o inmoral, especialmente en el terreno sexual.

Sin. 2. Vicio, desenfreno.

Ant. 2. Virtud

VANIDAD

(del lat. vanitas, -atis) s. f.

1. Deseo excesivo de mostrar las propias cualidades y ser reconocido y alabado por los demás: Habla con vanidad de sus buenas notas.
2. Cualidad de vano.
3. Palabra inútil o vana.
4. Aquello que sólo muestra poder, riqueza, superioridad, etc., ajeno a los valores morales: No quiso esclavizarse a las vanidades de este mundo.

Sin. 1. Envanecimiento, presunción, arrogancia, jactancia, vanagloria. 3. Vaciedad, vaguedad. 4. Aparato, pompa.

Ant. 1. Modestia, sencillez, humildad

EGOÍSMO

(del lat. ego, yo) s. m.

Cualidad de la persona que busca siempre y exclusivamente su propio interés por encima del de los demás.

Sin. Egocentrismo, egolatría, egotismo, individualismo.

Ant. Altruismo, solidaridad, abnegación, generosidad, quijotismo, filantropía.

HEDONISMO

(del gr. edone, placer) s. m.

Doctrina o actitud que propone el placer como único fin en la vida. Desde el punto de vista ético identifica el bien con el placer.

Fil. En la antigüedad fueron hedonistas las escuelas cirenaica y epicúrea, en la Edad Moderna los neo-epicúreos (Gassendi, Valla, etc.) y en el s. XVIII los materialistas franceses (Helvecio, Holbach, etc.) y los utilitaristas ingleses (Bentham, etc.). Algunos autores consideran hedonistas a Spinoza* y Hobbes*

SOBERBIA

(del lat. superbia) s. f.

1. Actitud y cualidad de la persona que se cree superior a las demás por alguna circunstancia y se muestra arrogante y despreciativa: Su soberbia le impide disculparse.
2. Actitud o cualidad de la persona que está excesivamente convencida de la superioridad de sus ideas o criterios y no admite que le contradigan: Con esa soberbia, nunca dará su brazo a torcer.
3. Gran suntuosidad o magnificencia, especialmente referida a edificios: La soberbia del palacio contrasta con el modesto entorno.

Sin. 1. Altevez. 1 y 2 Orgullo 2 Intolerancia, obstinación 3. Majestad, fastuosidad

Ant. 1. Modestia 1 y 2 Humildad. 3. Pobreza, sobriedad

AVARICIA

(del lat. avaritia) s. f.

Afán excesivo de poseer y guardar riquezas.

Sin Avidez, codicia

Ant. Generosidad, esplendidez

ENVIDIA

(del lat. invidia) s. f.

1. Tristeza o rabia que uno siente por no tener o conseguir lo que otro tiene o consigue: Tenía envidia de su inteligencia.
2. Sufrimiento o pena de alguien por tener que compartir con otro el cariño, la estimación, la simpatía, etc., de una persona: Tiene envidia de su hermano pequeño.
3. Deseo de tener o hacer lo que otro tiene o hace: Me da envidia lo bien que te sale.

Sin. 2. Celos, pelusa.

Ant. 1 Indiferencia.

Definiciones tomadas de la Enciclopedia Interactiva Santillana

1.3 Qué entendemos por "integridad".

Aunque los conceptos básicos de la ética general y de la ética relacionada con el ejercicio profesional son racionales, universales e intemporales, la interpretación de algunos aspectos de aplicación cotidiana pueden variar en el tiempo y en los diferentes lugares, de acuerdo principalmente a cambios culturales.

El humano produce sus actos por impulsos provenientes de su naturaleza, de su espíritu y de su intelecto. Los impulsos naturales surgen de sus instintos, como sucede con cualquier animal de nuestro entorno. Estos impulsos responden a la satisfacción de necesidades instintivas y no se sujetan por sí mismos a ninguna norma moral, sólo a las de la naturaleza. Así, en el humano el control de sus instintos proviene del espíritu y de la razón de su intelecto, facultades propias que le permiten la percepción del entorno natural donde habita y le facilitan la vinculación intelectual con ese entorno.

De esta manera, el don del raciocinio permite al hombre sujetar sus impulsos instintivos mediante la observancia de ciertas normas de carácter social, cultural, moral y legal. La observancia de esas normas implica la regulación de su conducta mediante un respeto a lo considerado por él como conveniente, es decir, aquello que su conciencia le dicta como un "debe ser".

Este "debe ser", que preside la vida de los hombres civilizados, se ramifica en diversos códigos de conducta pertenecientes a diversas normas éticas, morales o legales, dependiendo del sistema al cual pertenezcan.

La voluntad de adherirse a un código ético de conducta se determina por el bien cultural y social que resguarda una norma ética. Así, la justa opinión o valoración acerca de este bien es indispensable para forjar una voluntad personal que acepte la norma ética y se comprometa a cumplirla

En clase se analizará dos enfoques diferente de abordar la aplicación de los valores:

- A) Lo Correcto e Incorrecto;
- B) Lo Adecuado e inadecuado.

2. Antecedentes culturales personales de valores éticos y morales,

2.1 Historia Personal.

Discusión en clase y aplicación en la propia vida.

Lectura: "El caballero de la armadura oxidada".

2.2 Memoria Histórica Personal.

Discusión en clase y aplicación en la propia vida.

Lectura: "Martín Fierro" de José Hernández.

El poema **Martin Fierro**, publicado en **1872**, participa simultánea y alternativamente de lo épico y de lo lírico. No es tan sólo la prédica del político ni tampoco una versificación de sus ideas, aunque es cierto que **José Hernández** se propuso denunciar los abusos de la sociedad de su época. Al describir la figura del **gaucho** desertor y matrero sin atenuar su condición, explicando con claridad las circunstancias que lo habían reducido a esa situación, Hernández logró un resultado que fue más allá de su objetivo inicial. Por la fuerza expresiva de su lenguaje, rico en imágenes y comparaciones tomadas de la realidad, la historia de las desventuras de Martín Fierro se incorporó a la tradición popular y se convirtió, pese a las imperfecciones que puedan atribuírsele y debido al genio literario que la anima, en el **poema nacional** por excelencia de Argentina.

3 Importancia y aplicación de los valores éticos y morales,

Las normas legales se caracterizan y distinguen principalmente porque el Estado impone su cumplimiento y castiga su inobservancia. La norma jurídica protege valores derivados de necesidades sociales importantes para la colectividad. Por ello, la formación de la norma jurídica y la decisión de acatarla no dependen, ni pueden depender, de la voluntad individual, La norma jurídica es expresión de la voluntad colectiva -social- a través del Estado, quien de la mejor manera posible define las reglas obligatorias de conducta para garantizar la protección de esos valores sociales.

En las normas éticas, a diferencia de las normas legales, no se da facultad punitiva al Estado para sancionar su incumplimiento. Su observancia depende exclusivamente de la voluntad de quien se ha impuesto por sí mismo, por autoconvencimiento, el deber de cumplir la norma ética. La voluntad es autónoma y no hay una fuerza externa determinantes para imponer su cumplimiento.

La fuerza vital de la norma ética es la propia conciencia del individuo. Está formada por valores heredados de la tradición y asimilados en la vida, los cuales básicamente inspiran actitudes de comportamiento congruentes con la dignidad humana y con lo que es virtuoso, trascendente y honorable para todos nosotros. Además de esas características distintivas de los dos sistemas normativos, legal y ético

4. Aplicación de los valores en el trabajo institucional,

Los valores finales son esenciales para dar sentido y cohesionar el esfuerzo hacia dónde va la organización a largo plazo, y hacen referencia al tipo de empresa que se quiere llegar a ser, la dimensión a alcanzar, la diferenciación que se pretende conseguir.

Toda organización, por formar parte de un sistema social, tiene obligaciones ineludibles que afrontar. Responsabilidades que serán de acción u omisión, materiales o inmateriales. Podemos afirmar que hoy está aceptada la concepción de que, además de producir bienes y servicios, para asegurar su estabilidad, continuidad y crecimiento las empresas deben cumplir objetivos sociales. Ello no significa que deban encargarse de resolver problemas comunitarios puntuales, sino que responderán como instrumentos para satisfacer las necesidades sociales.

La esencia de la moral y su relación con el profesionista, es proporcionar una conciencia moral que le permita ser juez que condene ó a pruebe sus actos consientes y libres la cual varía a través del campo.

La responsabilidad moral del profesionista es demostrar honestidad tanto en su comportamiento que ajenos al personal y profesional, respetando valores morales por el reconocido y algunos otros que por grado de importancia pueden considerarse de reconocimiento general, absteniendo para ello de tensiones de diferentes índoles (Economía, estima, etc.).

Al lograr el desarrollo integral del personal de los servicios funerarios a través de la ubicación dentro de su entorno, de su conocimiento personal, de su desarrollo potencial y del enfoque

y direccionalidad de sus metas. Al final, serán capaces de diseñar un plan de vida en el cual se vincula su permanencia y desarrollo en la institución. .

Si las empresas son organismos vivos y su funcionamiento se parece al del cuerpo humano, no es difícil pensar. ¿Que pasaría si las necesidades de un órgano fueran indiferentes a las de los otros, o bloquean el desempeño de los otros órganos?. Este tipo de situaciones se conocen como enfermedad y su gravedad afecta la vida. Si se tratara de síntomas observados en un atleta que debe competir, seguramente le recomendarían que no compita hasta que este sano. Órganos enfermos deben ser atendidos, conexiones y coyunturas deben funcionar sin dolor. Las empresas deben luchar contra el "autismo", responder a lo que pasa a su alrededor, hacia el mercado.

La conformación de cualquier equipo es afectada por una mala relación entre sus miembros y ningún entrenador responsable descuida un factor como ese. Nadie debería decir "ese no es mi trabajo".

En las empresas se puede comprobar fácilmente que todos, a la vez, son clientes y proveedores de alguien. La calidad siempre estará en función de las expectativas del cliente y pensando en términos de clientes internos, nos obliga a saber exactamente qué necesitan y esperan los otros componentes de la empresa. Esta situación se extiende también a la comunicación con los proveedores. que deben saber claramente qué están esperando de ellos los clientes finales. El presupuesto de la institución debe reflejar su conciencia acerca de la salud interna. Observemos cuanto gasta una empresa en potenciar su personal y entonces sabremos cuanto aprecia a sus clientes.

Selección, capacitación y motivación permanente. son el camino para lograr que los valores

más sanos sean compartidos por todos.

La búsqueda de fidelidad en los clientes, no puede tener éxito, cuando el concepto de cliente interno no forma parte de la cultura de la organización.

Ejercicio.

Para identificar los valores centrales de la institución se debe recurrir a la honestidad más inflexible para definir qué valores son verdaderamente centrales. Si llega a considerar más de cinco o seis, lo más probable es que se esté confundiendo los valores centrales (que no cambian) con las prácticas operativas, estrategias comerciales o normas culturales (que deben estar abiertas al cambio). Hay que tener presente que los valores deben aprobar la prueba del tiempo.

Cada alumno de manera independiente hará una lista de lo que a su juicio, son los valores centrales de la institución y se someterá a debate.

Una vez preparado un listado preliminar de los valores centrales se formula la siguiente pregunta para cada uno de ellos:

"Si las circunstancias cambiaran y se nos castigara por defender este valor central, ¿seguiríamos sustentándolo?".

5. Dinámica de reflexión y concientización con los participantes,

5.1 Dilemas Morales.

La discusión de dilemas morales es una estrategia de educación moral que surge a partir de la modificación de los procedimientos de investigación empleados por Kohlberg en sus estudios sobre el desarrollo moral. Los dilemas morales fueron adoptados para facilitar el desarrollo el juicio moral por Baltt y por el mismo Kohlberg.

Los dilemas morales son breves narraciones que plantean un conflicto de valores. Son historias cortas que se refieren a hechos problemáticos; es decir, a situaciones que presentan una disyuntiva de valor que no tiene fácil arreglo porque es necesario optar entre valores en alguna medida deseables. Por lo tanto, se trata de situaciones que no ofrecen una solución única ni una solución totalmente clara, lo cual obliga a los alumnos a reflexionar, argumentar y justificar con razones la alternativa que les parece más justa.

Los criterios de juicio que conducen a los sujetos a inclinarse por una u otra opción y a dar argumentos a su favor *dependen del nivel de desarrollo del juicio moral en que se encuentran las personas envueltas en la discusión*. Pero precisamente la discusión de dilemas morales se ha revelado como un método especialmente indicado para facilitar el desarrollo de tales criterios de juicio o razonamiento moral.

Parece ampliamente aceptado que la discusión sistemática de dilemas morales favorece el paso de un estadio moral al siguiente. Sin embargo, para que haya progreso en el juicio moral de los individuos previamente deben experimentar cierto grado de conflicto cognitivo de índole moral que rompa la seguridad de sus juicios. De este modo, se ven obligados a buscar nuevas razones y nuevos criterios de razonamiento que permitan solucionar el

conflicto planteado y devuelvan la seguridad en el propio juicio moral. Deben establecer su equilibrio cognitivo en el dominio moral, lo cual suele conducir hacia un nivel superior de juicio.

En síntesis, la discusión de dilemas morales pretende crear conflicto o incertidumbre en cada alumno y entre ellos, así como ayudarles a restablecer el equilibrio en un nivel superior de juicio moral.

Ejercicio 1:

Una profesora de escuela primaria decidió que sus alumnas de sexto año conocieran imágenes de hombres desnudos. Para ello selecciona varias, entre ellas la que se le presenta. La directora y los padres de familia no estuvieron de acuerdo con la maestra y pidieron su expulsión de la escuela.

Preguntas a debate:

- ¿Esta de acuerdo con la decisión?
- ¿Moralmente, cómo lo considera?
- ¿Debe ser consignada la maestra ante las autoridades por promover pornografía?

Ejercicio 2:

Margarita es una mujer casada, con dos hijas pequeñas, una de siete y otra de dos. Su esposo le es infiel y ella lo sabe, no da gasto en la casa y pocas veces las visita. Cuando está con ellas las arremete verbal y físicamente. La señora lo aguanta pero no lo soporta ya y la niña mayor constantemente le pregunta ¿mamá por qué mi papá no está con nosotras?.

Preguntas a debate:

- ¿Debería Margarita divorciarse?, ¿Por qué?.
- ¿Debe seguir con su esposo?, ¿Por qué?.
- ¿Crees que deba decir la verdad a su hija?, (si o no) Explica por qué.
- ¿Es correcto que Margarita de ese ejemplo de padre a sus hijas?, ¿Por qué?.

6. Excelencia en el servicio.

El profesionalista debe valorar la moral que es lo que distingue entre lo bueno y malo cuando el profesionalista tiene presente en todo momento durante el ejercicio de su profesión los principios éticos y valores morales lo cual determina su forma de actuar y realizar de sus actividades laborales, lograr brindar sus conocimientos de la mejor manera que lo lleve ser profesional.

Así mismo, el servidor público debe aplicar los principios y prácticas esenciales de un comportamiento laboral integral excelente, en cuanto a su formación, actitud, desempeño profesional y estilo vincular, orientado al beneficio personal y/o de los servicios funerarios que presta.

Es de vital importancia, reforzar el sentido de pertenencia hacía la familia, la espiritualidad personal, al nacionalismo, para poder ***hacer comunidad*** que conformen estereotipos que bien detectados o diferenciados, nos darán una identidad profesional, base que nos servirá de punto de partida para comparar con otros servidores de áreas similares y elevar la calidad de atención y llegar a la Excelencia Laboral.

El manejo y desarrollo de éste tema será en base a taller de retroalimentación y pre-diseño de un código ético profesional que nos permita tener Excelencia en nuestro trabajo, pues : "El modo en que se sienten los empleados será en última instancia el modo en que se sentirán sus clientes".

*Definición de Términos:

- ◆ -Inteligencia: Es la facultad de comprender o conocer que posee un individuo.
- ◆ -Estimulación: Definido como el apoyo o manera de incitar, hacia alguna determinada actividad a una persona.
- ◆ -Recuerdos: Impresiones que se conservan en la memoria sobre las impresiones anteriores.
- ◆ -Percepción: Es la forma más simple de captar las cosas que suceden a nuestro alrededor. La sensación interior o impresión material hecha en nuestros sentidos por alguna cosa exterior.
- ◆ -Paz interna: Es la armonía interior que puede sentir una persona.
- ◆ -Empirismo: Es el uso exclusivo de la experiencia, sin la teoría ni el razonamiento.
- ◆ -Inter-relación: Es la forma en que se relaciona el hombre con el medio donde vive. Forma de relación mutua entre dos o más seres o cosas.
- ◆ -Comprensión: Es la capacidad que nos permite mantener una mentalidad abierta frente todo aquello que sucede a nuestro alrededor.
- ◆ -Autoestima: Es la piedra angular de todo proceso de desarrollo emocional.
- ◆ -Carisma: se refiere al conjunto genérico de rasgos de carácter de alguien, que le dan una capacidad especial de convicción y de atracción.
- ◆ -Optimismo: Son estilos interpretativos aprendidos o maneras habituales de explicarse los problemas uno mismo.
- ◆ -Empatía: Es la capacidad para comprender emociones de los demás y expresar emociones propias.
- ◆ -Apatía: Es la dificultad de comprender las emociones de los demás y expresar las propias.

Bibliografía básica.

1. Abagnnano Nicola, *Diccionario de Filosofía y Psicología*, editorial: Fondo de Cultura Económica, México 1990
2. Del Río, Eduardo : *El fracaso de la educación en México*, editorial Grijalbo, México 2001
3. Delgado de Cantú, Gloria. *Estructura político, económico y social de México*, editorial: Prentice Hall, México 2002-12-16
4. Florescano Enrique, *los mitos mexicanos*, editorial Taurus, México 2001
5. Isabel Fernández. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Ed. Narcea. Madrid, España, 1999. p. 22.
6. José Luis Aranguren. *Moral de la vida cotidiana, personal y religiosa*. Ed. Tecnos. Madrid, España, 1991. p. 77.
7. Juliana González. *El poder de Eros. Fundamentos y valores de ética y bioética*. Ed. UNAM. México, DF, 2000. p. 20.
8. Mauricio Beuchot (*et al*). *Virtudes, valores y educación moral*. Ed. UPN. México, DF. p. 14.
9. Norberto Bobbio, en: Juliana González. *Op. cit.* p. 150.
10. Alfonso Luque (*et al*). *Educación la tolerancia*. Ed. Díada. Sevilla, España, 2000. p. 19.
11. Félix García. *Derechos Humanos y Educación*. Ed. De la Torre. Madrid, España, 1998.
12. Robert Fisher. *El caballero de la armadura oxidada*. Ed. Obelisco. España.
13. José Hernández. *Martín Fierro*. Ed Emecé Argentina. 120 p.



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

CURSOS INSTITUCIONALES

ESTRATEGIAS EMOCIONALES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Del 09 de Noviembre al 14 de Diciembre de 2004

ANEXOS

CI-189

Instructora: Lic. Angélica María Luna Luna
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
NOVIEMBRE/DICIEMBRE 2004

MÓDULO III.**DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO**

- ◆ Desarrollo personal.
 - ❖ Las siete Inteligencias,

Test sugerente para evaluar las Inteligencias Múltiples IM

El 1 señala ausencia, el 4 señala una presencia notable de lo que se está afirmando. Es decir, que va de menos a más.

- 1: Ausencia
- 2: Baja Presencia
- 3: Presencia
- 4: Presencia Notable

Inteligencia Lingüística	Ausencia	Baja Presencia	Presencia	Presencia Notable
1. Para su edad, escribe mejor que el promedio				
2. Cuenta bromas y chistes o inventa cuentos increíbles				
3. Tiene buena memoria para los nombres, lugares, fechas y trivialidades				
4. Disfruta los juegos de palabras				
5. Disfruta leer libros				
6. Escribe las palabras correctamente				
7. Aprecia las rimas absurdas, ocurrencias, trabalenguas, etc.				
8. Le gusta escuchar la palabra hablada (historias, comentarios en la radio, etc.)				
9. Tiene buen vocabulario para su edad				
10. Se comunica con los demás de una manera marcadamente verbal				

Tu puntuación: _____

Nombre: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Inteligencia Lógica Matemática	Ausencia	Baja Presencia	Presencia	Presencia Notable
1. Hace muchas preguntas acerca del funcionamiento de las cosas				
2. Hace operaciones aritméticas mentalmente con mucha rapidez.				
3. Disfruta las clases de matemáticas.				
4. Le interesan los juegos de matemáticas en computadoras				
5. Le gustan los juegos y rompecabezas que requieran de la lógica				
6. Le gusta clasificar y jerarquizar cosas.				
7. Piensa en un nivel más abstracto y conceptual que sus compañeros.				
8. Tiene buen sentido de causa y efecto.				

Tu puntuación: _____

Inteligencia Espacial	Ausencia	Baja Presencia	Presencia	Presencia Notable
1. Presenta imágenes visuales nítidas				
2. Lee mapas, gráficos y diagramas con más facilidad que el texto				
3. Fantasea más que sus compañeros				
4. Dibuja figuras avanzadas para su edad				
5. Le gusta ver películas, diapositivas y otras presentaciones visuales				
6. Le gusta resolver rompecabezas, laberintos y otras actividades visuales similares.				
7. Crea construcciones tridimensionales avanzadas para su nivel (juegos tipo Playgo o Lego)				
8. Cuando lee, aprovecha más las imágenes que las palabras.				
9. Hace grabados en sus libros de trabajo, plantillas de trabajo y otros materiales.				

Tu puntuación: _____

Inteligencia Física y Cinestética	Ausencia	Baja Presencia	Presencia	Presencia Notable
1. Se destaca en uno o más deportes.				
2. Se mueve o está inquieto cuando está sentado mucho tiempo.				
3. Imita muy bien los gestos y movimientos característicos de otras personas				
4. Le encanta desarmar cosas y volver a armarlas.				
5. Apenas ve algo, lo toca todo con las manos.				
6. Le gusta correr, saltar, moverse rápidamente, brincar, luchar.				
7. Demuestra destreza en artesanía				
8. Tiene una manera dramática de expresarse				
9. Manifiesta sensaciones físicas diferentes mientras piensa o trabaja.				
10. Disfruta trabajar con plastilina y otras experiencias táctiles.				

Tu puntuación: _____

Inteligencia Musical	Ausencia	Baja Presencia	Presencia	Presencia Notable
1. Se da cuenta cuando la música está desentonada o suena mal.				
2. Recuerda las melodías de las canciones.				
3. Tiene buena voz para cantar				
4. Toca un instrumento musical o canta en un coro o algún otro grupo.				
5. Canturrea sin darse cuenta.				
6. Tamborilea rítmicamente sobre la mesa o escritorio mientras trabaja.				
7. Es sensible a los ruidos ambientales (p. ejem. La lluvia sobre el techo)				
8. Responde favorablemente cuando alguien pone música.				

Tu puntuación: _____

MÓDULO III.

DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

Test sugerente para evaluar la Inteligencia Emocional IE

El 4 señala ausencia, el 0 señala una presencia notable de lo que se está afirmando. Es decir, que va de más a menos.

Nombre _____

Fecha: _____

Siempre es pertinente en mi caso = 0
Casi siempre es pertinente en mi caso = 1
A veces es pertinente en mi caso = 2
Casi nunca es pertinente en mi caso = 3
Nunca es pertinente en mi caso = 4

1.	No me siento bien con mi apariencia.	
2.	Me dicen que estoy trabajando demasiado.	
3.	Experimento una buena cantidad de estrés en mi vida	
4.	Tengo algunos hábitos que parece que no puedo cambiar.	
5.	Tiendo a criticar a los demás.	
6.	Me frustro cuando las cosas no salen cuando yo.	
7.	Tengo dificultad para controlar mi enojo.	
8.	No estoy en contacto con mi sentimientos.	
9.	Se me hace difícil reírme de mí mismo cuando cometo errores	
10.	Odio cometer errores.	
11.	Tiendo a compararme con otros.	
12.	Tiendo a ponerme de mal carácter o deprimirme	
13.	Tiendo a ponerme en último lugar.	
14.	Tengo dificultad para decir que no	
15.	No tengo un alta autoestima.	
16.	A veces tiendo a ponerme ansioso.	
17.	Tiendo a preocuparme.	
18.	Tiendo a impacientarme.	
19.	No me siento tan feliz ni tan satisfecho como me gustaría.	
20.	No me preocupan los demás.	
21.	No me llevo bien con los demás.	
22.	Me siento apresurado	

Mi calificación total fue:

De 0 a 30: Muy bajo.

De 31 a 55: Bajo

De 56 a 74: Medio

De 75 a 89: Alto

De 90 a 100: Muy alto.

CUESTIONARIO PARA DETECTAR LA DEPRESIÓN

ESCALA DE CARROLL PARA VALORACIÓN DE LA DEPRESIÓN:

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes afirmaciones marcando (X) SI o NO de acuerdo con la manera en que se ha sentido en la última semana. Nombre: _____; fecha: _____

No.	Preguntas:	SI	NO
1.	Mi nivel de energía es igual al de siempre.		
2.	Estoy perdiendo peso.		
3.	He abandonado muchos de mis intereses y actividades.		
4.	Desde que me enfermé he perdido por completo el interés en el sexo.		
5.	Me preocupa especialmente el funcionamiento de mi cuerpo.		
6.	Es obvio que estoy alterado y agitado.		
7.	Todavía me siento capaz de hacer mi trabajo.		
8.	Puedo concentrarme fácilmente para leer.		
9.	Tardo más de media hora en dormirme.		
10.	Estoy inquieto, moviéndome constantemente.		
11.	En las mañanas despierto antes de lo habitual.		
12.	Para mí, la mejor solución sería morir.		
13.	Tengo constantemente mareo y sensación de desmayo.		
14.	Me están castigando por algo malo en el pasado.		
15.	Mi interés sexual es igual al que tenía antes de enfermarme.		
16.	A menudo siento ganas de llorar.		
17.	A menudo deseo estar muerto.		
18.	Tengo problemas de indigestión.		
19.	Con frecuencia me despierto a la mitad de la noche.		
20.	Me siento inútil y avergonzado de mí mismo.		
21.	Estoy tan lento que necesito ayuda para bañarme o arreglarme.		
22.	Tardo más de lo habitual para dormirme en la noche.		
23.	Estoy asustado la mayor parte del tiempo y no sé por qué.		
24.	Me preocupan cosas de mi vida de las que me arrepiento.		
25.	Lo que hago me da placer y satisfacción.		
26.	Todo lo que necesito para estar bien otra vez es descanso.		

27.	Mi sueño es alterado y no reparador.		
28.	Mi mente es tan rápida y alerta como siempre.		
29.	Creo que aún vale la pena vivir.		
30.	Mi voz es apagada y sin vida.		
31.	Me siento irritable o nervioso.		
32.	Me siento de buen ánimo.		
33.	Con frecuencia mi corazón late más rápido que lo normal		
34.	Pienso que mi caso no tiene solución.		
35.	Me despierto antes de la hora habitual por las mañanas.		
36.	Disfruto de las comidas como de costumbre.		
37.	Tengo que pasar de un lado a otro la mayor parte del tiempo.		
38.	Estoy aterrizado, casi hasta el pánico.		
39.	Mi cuerpo está mal y podrido por dentro.		
40.	Estoy enfermo debido al mal tiempo que ha hecho.		
41.	Mis manos tiemblan tanto, que la gente lo nota.		
42.	Aún me gusta salir y ver gente.		
43.	Creo que doy la apariencia exterior de estar calmado.		
44.	Creo que soy tan buena persona como cualquiera.		
45.	Mi problema es el resultado de alguna seria enfermedad interna.		
46.	He estado pensando en intentar suicidarme.		
47.	Ultimamente se me dificulta hacer las cosas.		
48.	Sólo hay miseria para mí en el futuro.		
49.	Me preocupan mucho mis síntomas corporales.		
50.	Tengo que esforzarme para comer aunque sea un poco.		
51.	Estoy agotado la mayor parte del tiempo.		
52.	Puedo decir que he perdido peso.		

CALIFICACIÓN: Cada respuesta tiene un valor de un punto. Si del total de 52 preguntas sus respuestas han sido SI para 40 frases y NO para las 12 restantes, existe un problema depresivo. En otras palabras, si alcanzó un puntaje de 40 hay depresión. Solicite ayuda. No hay porqué vivir sin la capacidad de disfrutar de las cosas cotidianas. Se merece vivir con plenitud.

Página del Psiquiatra Gaspar Baquedano López: <http://members.tripod.com/~baquedano/index-3.html>

ORACIÓN SOBRE LA DIGNIDAD DEL HOMBRE *

Juan Picco de la Mirandola (1463-1494)

Discípulo, entre otros, de Ramundo Lulio y Marsilio Ficino, fue un fenómeno de erudición en su época, habiéndose aventurado a la defensa pública de 900 tesis tituladas Conclusiones Philosophicae, Cabalisticac et Theologicae, defensa que no llegó a realizar. Inocencio VIII declaró heréticas 13 de sus tesis, y Picco de la Mirandola fue obligado a renunciar a ellas. Fue un apasionado de la antigüedad clásica, reprobó el formulismo dialéctico de su época e intentó conciliar a Platón y Aristóteles. La Oratio de hominis dignitate, que aquí reproducimos, fue publicada después de su muerte.

He leído en las narraciones de los árabes, reverendos padres, que Abdalá el Saraceno, cuando le preguntaron qué era, en su opinión, lo más admirable en esta escena del mundo, contestó: "Nada hay más admirable que el hombre." Concorde con esta opinión es el dicho de Hermes Trismegistus: "Gran milagro, Asclepio, es el hombre." Pero cuando consideré la razón de estas máximas, no me convencieron los muchos motivos de excelencia que hay en la naturaleza humana, y que han sido expuestos por personas diversas: que el hombre es el intermediario entre las criaturas, el allegado de los dioses, el rey de los seres inferiores, el intérprete de la naturaleza por la agudeza de su sentido, por el discernimiento de su razón y por la luz de su inteligencia, el intervalo entre la eternidad inmóvil y el tiempo fluyente, y (como dicen los persas) el vínculo, aún más, el himno nupcial del mundo, y poco menos que los ángeles según testimonio de David. Por grandes que sean estas razones, no son las principales, no son las que pueden reclamar por sí mismas y rectamente el privilegio de la más sublime admiración. Pues ¿por qué no habríamos de admirar más a los propios ángeles y a los coros benditos del cielo? Al fin me parece que he llegado a comprender la razón de que el hombre sea la más afortunada de las criaturas y merecedor, en consecuencia, de toda admira-

* Juan Picco de la Mirandola, *Oración sobre la dignidad del hombre*, en *Evolución de la civilización contemporánea. Ensayos y lecturas*, v. VII, Monterrey, N. L., Universidad de Nuevo León, Facultad de Economía, 1964.

cadena universal del ser; un rango que los brutos no han de ser los únicos en codiciar, pues incluso las estrellas y los espíritus, que están por encima de este mundo, lo envidian. Es algo que está más allá de la fe y es portentoso. ¿Y por qué no había de serlo? Si precisamente por esto se llama y juzga acertadamente al hombre como gran milagro y maravillosa criatura.

Mas oíd, padres, qué es exactamente este rango y concededme gentilmente el favor de escucharme como oyentes amistosos. Dios Padre, el supremo Arquitecto, había ya construido, conforme a las leyes de su misteriosa sabiduría, este hogar cósmico que contemplamos y que es el templo sacrosantísimo de su divinidad. Había adornado con inteligencias la región situada por encima de los cielos, vivificó a las esferas celestes con almas eternas y llenó con una multitud de animales de todas clases las partes excrementales y corrompidas del mundo inferior. Pero, cuando se concluyó su trabajo, el Artífice quiso que hubiera alguien que ponderara el plan de tan grande obra, que amara su belleza y se admirara de su grandiosidad. Así, pues, cuando todo estuvo hecho (como testifican Moisés y Timeo) pensó Él después en la creación del hombre. Pero no había ninguno entre sus arquetipos que pudiera servirle para modelar un nuevo vástago, ni había nada entre sus tesoros que pudiera regalar como herencia a su nuevo hijo, ni había en todo el mundo sitio en donde pudiera éste aposentarse para contemplar el universo. Todo estaba completo; todas las cosas habían sido distribuidas en órdenes superiores, medios e inferiores. Pero no iba a fracasar en su creación final, como si se hubiera agotado, el poder del Padre. No se iba a debatir su sabiduría en la necesidad, privada de consejo. No iba a ser su benévolo amor el que tuviera que verse condenado precisamente dentro de aquel mismo que había de alabar la generosidad divina de Dios para con los demás.

Al fin, el mejor de los artesanos ordenó que aquella criatura, a quien Él no había podido dar nada que fuera suyo propio, poseyera en conjunto todo lo que perteneciera peculiarmente a cada una de las diferentes clases de seres. Tomó, por consiguiente, al hombre como criatura de naturaleza indeterminada y, asignándole un lugar en medio del mundo, se dirigió a él con estas palabras:

No te hemos dado, Adán, una morada fija, ni una forma que te pertenezca a ti sólo, ni una función peculiar tuya,

para que, en libertad con tu alma y de acuerdo con tu juicio, puedas tener y poseas la morada, la forma y las funciones que desees. La naturaleza de los otros seres está limitada y constreñida dentro de los límites de las leyes prescritas por nosotros. Tú, que no estás confinado por ningún límite, que serás conforme a tu propia y libre voluntad, en cuyas manos te hemos puesto, fijarás por ti mismo los límites de tu naturaleza. Te hemos puesto en el centro del mundo para que puedas desde allí observar más fácilmente todo lo que hay en él. No te hemos hecho de cielo ni de tierra, ni mortal ni inmortal, para que, en libre elección y honorablemente, como hacedor y modelador de ti mismo, puedas configurarte a ti mismo como prefieras. Tendrás el poder, gracias al juicio de tu alma, de remontarte a las formas más altas, que son divinas.

¡Oh suprema generosidad de Dios Padre, oh sublime y maravillosísima felicidad del hombre! Pues que le ha concedido a éste tener lo que elija, ser lo que quiera. Las bestias, tan pronto como nacen (dice Lucilio), traen, con ellas desde el vientre de su madre todo lo que han de poseer en adelante. Los seres espirituales, sea desde el principio o muy poco después, son ya lo que van a ser por siempre jamás. Al hombre, cuando viene a la vida, el Padre le confiere las semillas de todo y los gérmenes de cada uno de los modos de vida. Cuales sean las semillas que cada hombre cultive, tales madurarán y darán en él su propio fruto. Si son vegetativas, será como una planta. Si sensitivas, se hará bestial. Si racionales, se tornará un ser celestial. Si intelectuales, un ángel y un hijo de Dios. Y si, dichoso allí donde no hay criaturas creadas, se retira al centro de su propia unidad, su espíritu lo superará todo haciéndose uno con Dios, en las solitarias tinieblas de Dios, que está colocado sobre todas las cosas. ¿Quién no podría admirarse de éste nuestro camaleón? ¿Hay algo más digno de admiración? Es el hombre que Esculapio de Atenas, al discurrir sobre la mutabilidad de su carácter y su naturaleza autotransformante, dice con acierto que estaba simbolizando por Proteo en los misterios. He aquí aquellas metamorfosis famosas entre los hebreos y los pitagóricos.

Pues la teología oculta de los hebreos transforma a veces al santo Enoch en ángel de la divinidad, a quien ellos llaman -*Mal'akh Adonay Schebaoth*- (Ángel del Dios de los Ejércitos) y a veces transfigura a otros en diversas divinidades. Los pitagóricos degradan a los hombres ímpios en brutos y, de crear a

Empédocles, incluso en plantas. Mahoma, imitándoles, repetía frecuentemente esta sentencia: "Los que se han desviado de la ley divina, se convierten en bestias", y seguramente habló con verdad. Porque no es la corteza lo que hace a la planta, sino su naturaleza insensitiva e imperceptora; ni es la piel lo que hace alta a la bestia de carga, sino su alma irracional y sensitiva; ni es la forma circular lo que hace a los cielos: sino su orden inalterable; ni es su separación del cuerpo, sino su inteligencia espiritual, lo que hace al ángel. Pues si veis a alguien que, abandonado a sus apetitos, se arrastra por el suelo, será una planta y no un hombre lo que veis; si veis a alguien cegado por las vanas ilusiones de la fantasía, cual si lo estuviera por Calipso, ablandado por sus seductores halagos y entregado a sus sentidos, será una bestia y no un hombre lo que veis. Si veis a un filósofo determinándolo todo por medio de la recta razón, reverenciadle: es un ser celestial y no pertenece a esta tierra. Si veis a un contemplativo puro, desasido de su cuerpo y dedicado a las internas ganancias del espíritu, no es un ser terrenal ni celestial: es una divinidad reverendísima cubierta con carne humana.

^{vid. 100} Hay alguien que no admire al hombre, a quien no sin razón se describe a veces, en los sagrados escritos de Moisés y los cristianos, con la denominación de "todo carne", y otras con la de "toda criatura", porque el mismo se molda, conforma y cambia en la forma de toda carne y el carácter de toda criatura? Por esta razón el persa Euanthes, al describir la teología caldea; dice que el hombre no tiene semejanza que sea innata y exclusiva de él, sino que tiene muchas externas y ajenas a él; de ahí viene el dicho de los caldeos: (*Hanorish tharah sharinas*, lo que significa que) el hombre es un ser de naturaleza variada, múltiple e inconstante. Mas ¿por qué insistimos en esto? Para que, una vez entendido que hemos sido destinados a esta condición —que podamos convertirnos en lo que queramos— lleguemos a comprender que tenemos que poner especial cuidado para que nunca se nos diga que, habiendo sido destinados a ocupar una posición privilegiada, no supimos reconocerlo y nos hicimos semejantes los animales del bosque y a las bestias insensibles de carga; para que, muy al contrario, se nos pueda aplicar el dicho de Asaf el profeta: "En verdad que todos son ángeles e hijos del Altísimo", pues quien se sirve de aquella libertad de elección que Él nos ha dado, para hacer daño y no para buscar las cosas saludables, abusa de la indulgentísima generosidad del Padre. Que una santa ambición llene nuestras almas a fin de

que, no contentos con la mediocridad, anhelemos lo más alto y (pues que podemos, si queremos) nos esforcemos con todo nuestro empeño por lograrlo.

Desdénemos las cosas terrenas, menospreciemos las astrales y Propu finalmente, desestimando todo lo que es del mundo, apresurémonos por alcanzar aquella corte que está más allá de él y cerca de la divinidad. Allí, como relatan los misterios sagrados, los serafines, querubines y tronos ocupan los primeros lugares; y, no dispuestos a conformarnos con ellos e intolerantes de un lugar más bajo, emulemos su dignidad y su gloria. Si así lo queremos, no seamos sus segundos en nada...

¿Mas cuáles son los medios que nos permiten juzgar o amar ^{vid. 101} las cosas desconocidas? Moisés amó a un Dios al que vio y, como juez, administró entre el pueblo lo que había contemplado en la montaña. Así también el querubín, como intermediario por su propia luz, nos apresta para el fuego seráfico e ilumina igualmente el camino para el juicio de los tronos. Éste es el vínculo de los primeros espíritus, la orden Paladina, la llave de la filosofía contemplativa. Es lo primero que debemos emular, requerir y comprender; es lo que puede arrebatarnos a las alturas del amor, para descender después, cuando pensemos bien en ello y nos preparemos, a las funciones de la vida activa. Y, en verdad, bien vale la pena, si hemos de modelar nuestra vida según el ejemplo de la vida querúbica, tener ante nuestros ojos y entender claramente la naturaleza y cualidad y todo aquello que informa los actos y la labor de los querubines. Pero, ya que no nos está permitido alcanzarlo por nuestros propios esfuerzos, pues no somos sino carne y no conocemos sino las cosas de la tierra, acudamos a los antiguos padres quienes, por haber estado en contacto habitual y familiar con estas cuestiones, nos pueden dar un testimonio seguro y digno de todo crédito. Preguntemos al apóstol San Pablo, nave elegida, qué vio en las huestes de querubines cuando fue exaltado al tercer cielo. Responderá, según la interpretación de Dionisio (el Areopagita) que les vio purificarse, después iluminarse y, por fin, hacerse perfectos. Por consiguiente, para que las pasiones del alma no puedan variar desatinadamente o para que por su razón no se denigre por la negligencia, limpiemos nuestra alma, emulando en la tierra la vida querubínica, domando los impulsos de nuestras pasiones con la ciencia moral, disipando las tinieblas de la razón con la dialéctica y lavando, por decirlo así, la suciedad de la ignorancia y el vicio.

Preparemos y purifiquemos nuestra alma con la luz de la fi-

losolfa natural para que podamos al fin perfeccionarla en el conocimiento de las cosas divinas. Y para que no nos baste con nuestra fe, consultemos al patriarca Jacob, cuya forma resplandece esculpida en el trono de la gloria. Durmiendo en el mundo inferior, pero velando en el superior, el padre más sabio nos avisará. Nos avisará mediante una figura (así ha solido llegar todo a aquellos hombres) en que hay una escalera tendida desde la tierra más baja al cielo más alto y con muchos escalones, y el Señor estará arriba y los ángeles en contemplación ascendiendo y descendiendo por ella alternativamente. . .

Y no sólo los misterios mosaicos y cristianos, también la teología de los antiguos nos muestran los beneficios y el valor de las artes liberales, de cuya discusión voy a ocuparme. Pues ¿qué otra cosa significan los grados de los iniciados que observamos en los misterios de los griegos? Llegaban a percibirlos después de haberse purificado mediante esas ciencias expiatorias que eran la filosofía moral y la dialéctica. ¿Qué otra cosa podría ser aquella percepción, sino una interpretación de la naturaleza oculta por medio de la filosofía? Finalmente advénia a los que se hallaban bien dispuestos la euouiteia (iniciación en los misterios eleusinos), es decir, la contemplación de las cosas divinas a la luz de la teología. ¿Quién no iba a desear con vehemencia iniciarse en ritos tan sagrados? ¿Quién no desearía, posponiendo todos los cuidados humanos, despreciando los bienes de la fortuna, olvidando los del cuerpo, llegar a convertirse en huésped de los dioses, a pesar de vivir todavía en la tierra, y, embriagado por el néctar de la eternidad, verse adornado con los dones de la inmortalidad aún siendo un ser mortal? ¿Quién no querría ser inflamado con aquellos frenesíes socráticos, cantados por Platón en el Fedro, escapando presurosos de aquí con los remos de los pies y de las alas, huyendo de un mundo asentado en el mal, para iniciar la más rápida de las carreras hacia la celestial Jerusalén? Entreguémonos, padres, entreguémonos a los frenesíes de Sócrates para que podamos ser lanzados al éxtasis y transportados nuestros espíritus y nosotros mismos ante Dios. Dejemos que nos guíen, si antes hemos hecho todo lo que está en nuestro poder. Pues si la filosofía moral ha logrado que las fuerzas de nuestras pasiones estén, por un acuerdo adecuado, tan resueltas a la armonía que puedan cantar juntas en imperturbado acorde, y si la dialéctica ha movido a nuestra razón progresivamente y con medida rítmica, entonces nos agitará el frenesí de las musas y empapará la armonía celestial a nuestro oído interior. Y entonces Baco, conductor de las mū-

sas, mostrando en sus misterios, es decir, en los signos visibles de la naturaleza, las cosas invisibles de Dios, no embriagará a nosotros que estudiamos la filosofía con la plenitud de la casa de Dios, en la cual, si demostramos fidelidad como Moisés, la teología consagrada vendrá y nos inspirará un doble finesí. Pues, exaltados a su altura sublime, mediremos desde allí, en la eternidad, indivisible, todas las cosas que son y serán y han sido; y, admirando su belleza original, como los videntes de Febo, nos tornaremos en los adoradores alados de ella. Y, por último, aguijoneados por el amor inefable, raptados a nosotros mismos cual aidente Serafín, plenos de divino poder, ya no seremos nosotros mismos, llegaremos a ser Aquél mismo que nos hizo.



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ESTRATEGIAS EMOCIONALES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Del 09 de Noviembre al 14 de Diciembre de 2004

ANEXOS MODULO III

CI-189

Instructora: Lic. Angélica María Luna Luna
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
NOVIEMBRE/DICIEMBRE 2004

MÓDULO III.

DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Que los participantes adquieran las herramientas de desarrollo personal en el ámbito de la automotivación y la autoestima e Inteligencia Emocional para generar calidad humana y de vida, que trascienda en los contextos social y laboral.

Introducción.

*"Cualquier persona puede enojarse, esto es fácil.
Pero enojarse con la persona correcta,
en la intensidad correcta,
en el momento adecuado,
por los motivos justos y
de la forma más apropiada,
no es nada fácil."
-Aristóteles*

La emoción y la inteligencia ya no son incompatibles. Según los últimos estudios, para ser listo y triunfar no hay que reprimir los sentimientos, sino canalizarlos adecuadamente.

Un nuevo concepto viene a decirnos el porqué, es "La Inteligencia Emocional", que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que nos brindara mas posibilidades de desarrollo personal .

En ninguna etapa de nuestras vidas nos fue enseñado como hacer frente a nuestros conflictos, como relacionarnos amorosa y comprensivamente con otras personas y menos aun como sentirnos seguros en un mundo inseguro y agresivo.

¿Nos hemos preguntado alguna vez porque enjuiciamos? ¿Cuál es la causa de que una persona nos haga sentir tristes o contentos, o simplemente que nos caiga bien o mal? ¿Que ocasiona que a la persona que solíamos amar, ahora nos sea imposible de soportar? ¿Por que no siempre el alumno más inteligente termina siendo él más rico o el que tiene mas éxito? ¿Por que unos son más capaces que otros de enfrentar los contratiempos, superar obstáculos y ver las dificultades bajo una óptica distinta?

La respuesta de todas estas interrogantes se puede resumir en dos palabras: "Inteligencia Emocional".

El hombre necesita manifestar sus emociones para relacionarse adecuadamente a su sociedad, pero es necesario realizar un estudio para comprobar si los sentimientos influyen en la capacidad de aprendizaje y entendimiento del hombre.

Es importante tener claro que según Daniel Goleman (en su libro *Inteligencia Emocional*, Pág. 25) cada emoción trae con sí una variedad de cambios biológicos, donde él señala que la felicidad trae un aumento de la actividad nerviosa en un centro nervioso que inhibe los pensamientos negativos y que favorece a un aumento de la energía disponible y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes. Por ello la felicidad es el estado emocional que ofrece al organismo un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para realizar cualquier tarea que se presente y esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos.

1. MOTIVACIÓN

*"No basta saber, se debe también aplicar.
No es suficiente querer, se debe también hacer".
Goethe*

A) Motivos y Motivación.

Para unificar conceptos, cuando hablamos de **motivo** entendemos como: Causa o razón que mueve a obrar una cosa. Es decir. Es un conjunto de razones que explican los actos del individuo, su campo lo forman:

- a. los Sistemas de Impulsos,
- b. Necesidades,
- c. Intereses.
- d. Pensamientos,
- e. Propósitos;
- f. Inquietudes,
- g. Aspiraciones, y
- h. Deseos.

Todas son razones que nos mueven para actuar en determinadas formas, por lo que la Motivación es:

Acción de motivar. Ensayo mental preparatorio de una acción. Es el proceso que provoca cierto comportamiento, mantiene la actividad o la modifica. También es una condición interna que mezcla impulsos, propósitos, necesidades e intereses que mueven al individuo a actuar.

Sin embargo, la materia prima de toda relación humana es con base a la **Emoción**; siendo ésta un termino sobre cuyo significado preciso los psicólogos y filósofos han dicho muchas sutilezas durante mas de un siglo. En un sentido más literal, el Oxford English Dictionary define la emoción como "Cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado".

Para el presente curso, emplearemos la siguiente concepción de Emoción:

Conmoción del ánimo.

En psi. Trastorno intenso de la afectividad que puede ser agradable o desagradable. Sus manifestaciones físicas son numerosas, entre ellas, cambio de la electricidad en la piel y de las secreciones glandulares y mímicas variadas.

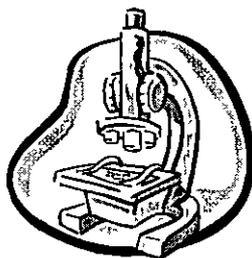
Una respuesta emocional incluye tres tipos de componentes:

- 1- Respuestas corporales;
- 2- Respuestas fisiológicas;
- 3- Representación subjetiva o interpretación individual del acontecimiento.

La respuesta corporal incluye los movimientos corporales apropiados a la situación que lo provoca, dan una respuesta autónoma.

Las emociones tienen manifestaciones:

- A) fisiológicas. Dirigidas al interior del organismo.



- B) externas. Dirigidas al medio ambiente.



Las manifestaciones específicas están condicionadas por la cultura, siendo estas socialmente aceptables.



Factores que influyen en las emociones

- ◆ Las emociones tienen expresión biopsicosocial y espiritual, y son modificadas por la experiencia.

La conmoción, insensibilidad, incredulidad, perplejidad, negación, furia, culpa, ansiedad, terror, desesperanza, odio, frustración, miedos, alivio, etc., se mezclan constantemente, dando la impresión de caminar en círculos.

Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices. En efecto, existen en la emoción más sutilezas de las que podemos nombrar.

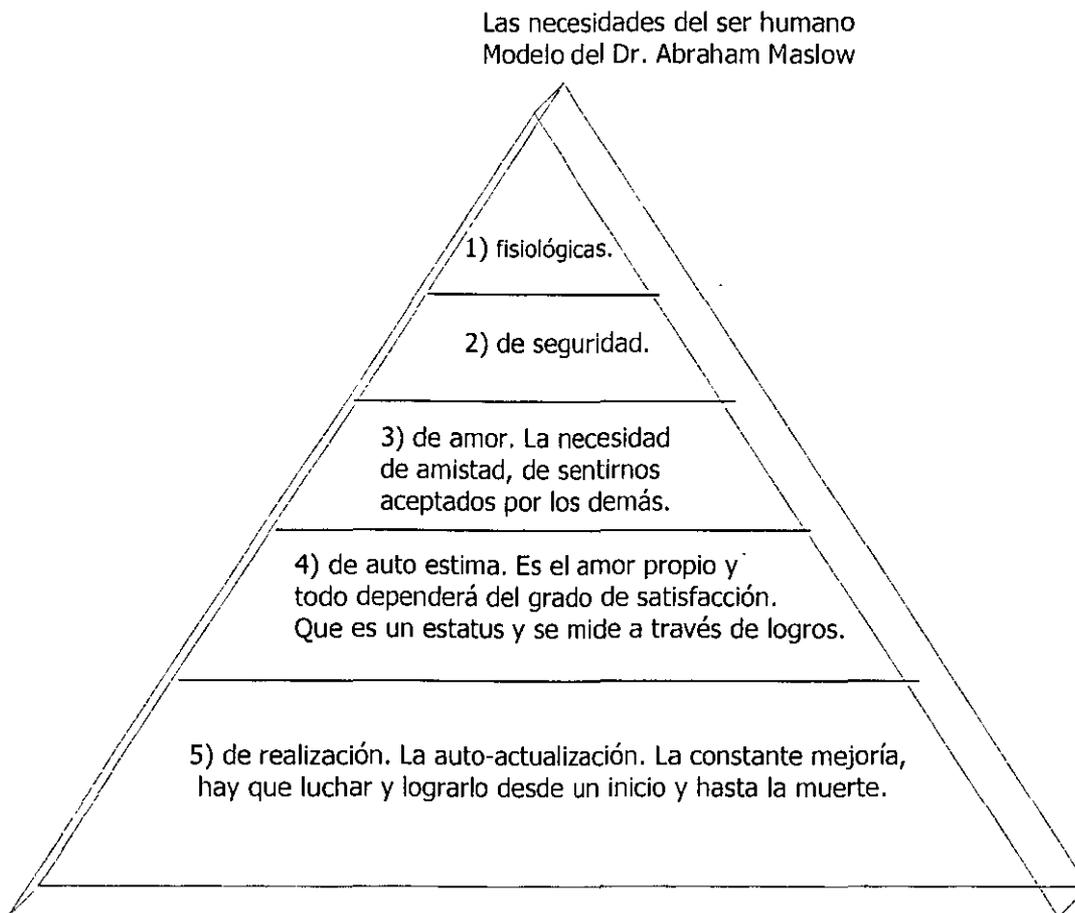
✍ Control de lectura en voz alta:

Observaciones:	
Entonación.	
Velocidad.	
Respeto por los signos de puntuación.	
Reflexión.	
Comprensión de la lectura.	
Comentarios.	

B) Expectativas Personales.

Ahora bien, para poder identificar y satisfacer las expectativas personales, debemos tener claridad en cuanto a cuáles son nuestras necesidades y si están satisfechas.

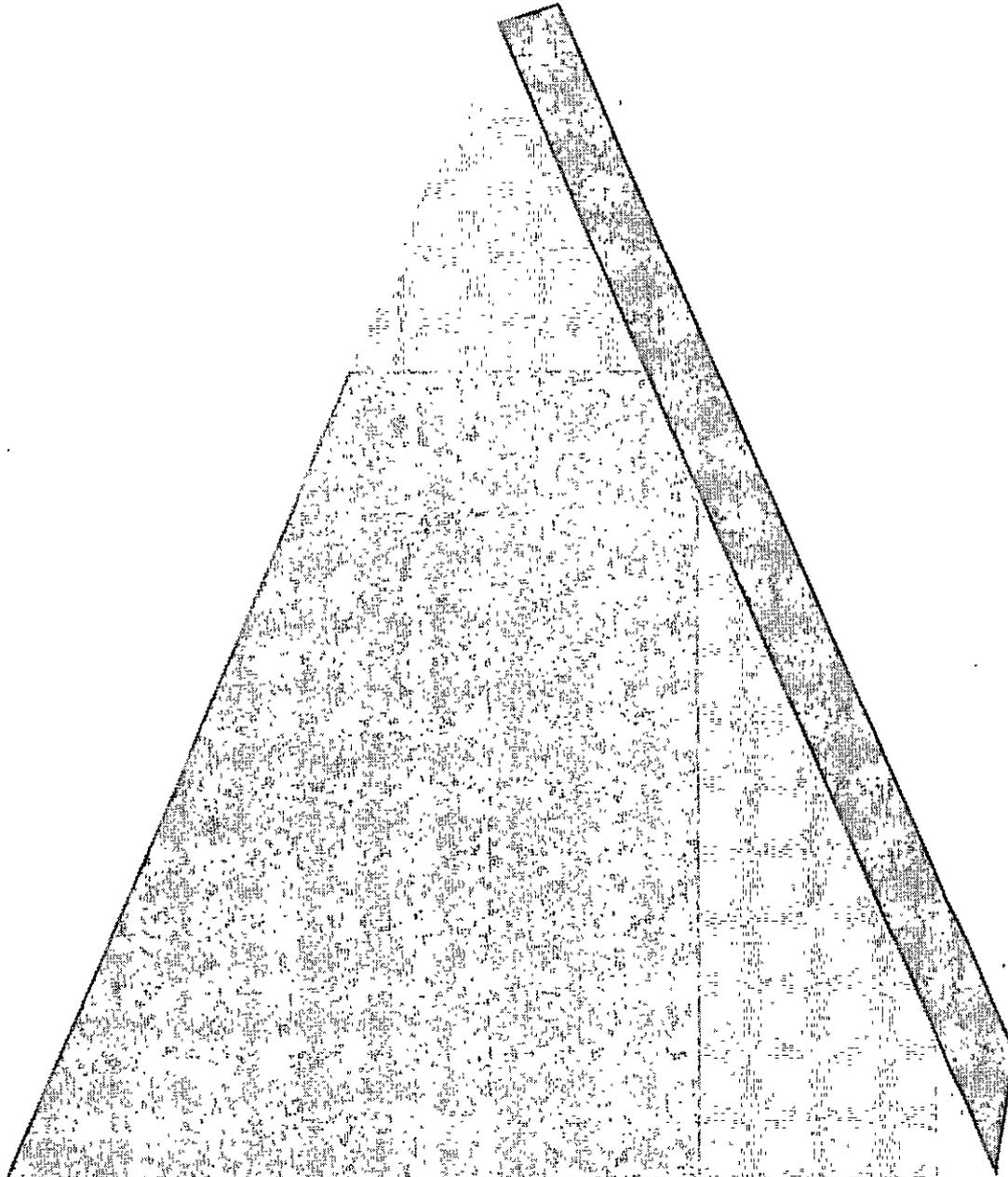
Una forma de organizar nuestra información es por medio de la pirámide de Maslow:



Las necesidades se pueden medir según la fuerza que requieren para vencer los obstáculos que se interponen en la satisfacción de esa necesidad y según la intensidad que se requiera para reprimir el impulso de satisfacción.

♣ Ejercicio:

En la siguiente pirámide, coloca tus principales necesidades en el área de trabajo.



C) Motivación y Autoestima.

En resumen, la motivación es la reacción interior o la fuerza que provoca una necesidad en la *persona* y lo lleva a un determinado comportamiento orientado a la satisfacción de una o más necesidades.

La autoestima es la valoración de uno mismo. Es el concepto que tenemos de nuestra propia valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; nos gustamos o no, nos sentimos guapos o no, etc. las millares de impresiones, evaluaciones y experiencias reunidos se conjunta en sentimiento positivo hacia nosotros mismo o, al contrario, en un sentimiento negativo al no ser como esperábamos.

- o Por qué estoy donde estoy.

Genio y Figura / ¿Por qué trabajas?

Por Gaby Vargas

REFORMA

(24 10 2004).-

"El trabajo es más que una forma de ganarnos la vida. También es una forma de expresión, una manera de elevar nuestra autoestima y de adquirir un sentido de logro, así como una base para nuestra vida social"

Nada reemplaza la satisfacción de hacer lo que nos gusta y saber que tiene sentido. ¿Alguna vez te has preguntado: por qué trabajo?, ¿qué quiero lograr? Si no me pagaran, ¿lo seguiría haciendo? ¿Me satisface tanto como antes? Te invito a que lo pienses por un momento. Es importante, porque de esto depende lo que en verdad queremos de la vida y cómo vamos a conseguirlo.

La mayoría trabajamos porque tenemos que hacerlo, por supuesto, pero hay que pensar que el trabajo es más que una forma de ganarnos la vida. También es una forma de expresión, una manera de elevar nuestra autoestima y de adquirir un sentido de logro, así como una base para nuestra vida social. Y lo cierto es, que sólo hacemos bien lo que nos gusta.

Puede haber varias razones por las que trabajamos. para tener un mejor nivel de vida, por pasión, por el reto que representa, por sentir que es una responsabilidad social, porque nos libra del aburrimiento, para evadir problemas, para ganar reconocimiento o porque le da estructura a nuestra vida.

Sin embargo, para muchos, el trabajo es un impedimento para ser ellos mismos, los hace sentirse frustrados, como atorados, y sólo lo realizan por obligación.

Además, nuestra relación con el trabajo es cambiante y no sólo depende de nuestras necesidades, también involucra a nuestros valores, por eso, se hace necesario que la reconsideremos de vez en cuando. A lo mejor quieres un ambiente más relajado, quizá quieres algo que represente un reto o deseas viajar y relacionarte con personas diferentes, tal vez estás pidiendo a gritos algo que te ayude a mantener el balance entre tu familia y tu trabajo.

Conscientes o no, todos tenemos valores. Ellos son la estructura que apuntala nuestras vidas. Si los tenemos claros, es más fácil tomar decisiones sin sentir culpa o retomar el camino si nos equivocamos. Hay que pensar qué es lo que más nos importa, honestamente.

Reflexiona, ¿qué es lo que más valoras? ¿La aventura, el reto, la creatividad, la familia, el amor, la amistad, la libertad, la salud, la honestidad, las relaciones, el éxito, aprender, viajar, poder, integridad, espiritualidad, independencia, dinero, seguridad, diversión, desarrollo personal?

Por ejemplo: consigues un trabajo, muy bien pagado, como representante de ventas, con muy buenos bonos mensuales al llegar a la meta, sin embargo, pronto te das cuenta de que la empresa se vale de tácticas de venta poco éticas. Aunque la compañía no comete un fraude abierto, sientes que transgrede tu código moral. Sí, te interesa el éxito y ganar bien, pero te sientes mal porque, para ti, la honestidad y la integridad son cruciales.

Comparto contigo la fórmula para establecer tus valores:

- a. **Enfoca.** Escribe en un papel, Yo valoro... Por ejemplo: Yo valoro mi familia... Yo valoro mi salud... De momento, deja fuera la palabra trabajo. Primero necesitas contactar tus valores centrales porque, a lo mejor, te das cuenta de que las dos áreas no han corrido paralelas.
- b. **Organiza.** Acomoda tus valores en orden de importancia. Puede que encuentres difícil poner uno antes que el otro. Sin embargo, es importante priorizarlos para tener muy claro qué te motiva y te estimula.
- c. **Revisa.** Es bueno revisar esta lista, en especial cuando pasas por un problema. En lugar de ahogarte en la dificultad, por ejemplo: Mi jefe siempre me hace trabajar tiempo extra, ve cuál

es tu lista de valores para descubrir porqué es un problema para ti. Si el tiempo con la familia es tu prioridad, seguro lo será, pero si las finanzas son lo primero, es probable que no te moleste. Los problemas son una cuestión de percepción. Lo que es molesto para uno, para otro puede no serlo.

- d. **Motivate.** Nuestros verdaderos valores nos deben inspirar. Busca ese estado mental que te hace sentir profundamente vivo, contento y en paz, aquél que suele acompañarse de una voz interior que te dice: Este soy yo, y cuando lo encuentres, síguelo. No es tan difícil de identificar, de seguro es ése que te da una razón para levantarte en la mañana, pasarte horas estudiando o para trabajar sin descanso.

Los valores son tu motivación intrínseca. Los problemas surgen cuando hay incongruencia entre lo que haces y ellos o cuando los has perdido de vista. Cuando te sientas estresado o te falte motivación, revísate para encontrar qué es lo que causa el bloqueo. ¿Estás ignorando tus valores? ¿Los estás transgrediendo?

Utilízalos. Los valores son nuestra fortaleza. Es difícil que una persona que no sea totalmente sincera con ella misma, pueda lograr grandes cosas. Todos tenemos que lidiar con situaciones difíciles y los valores te dan la fuerza y convicción para seguir adelante. Es fácil que, en el trabajo, cegados por una falsa promesa de felicidad, adoptemos los valores de otros. Sin embargo, pronto, como un zapato apretado, te incomodan, te traen problemas y te van desintegrando.

Actúa. Si quieres sentirte feliz en tu trabajo, asegúrate que tus acciones y tus valores estén en sincronía.

Identifica tus principios y apégate a ellos, porque, al fin y al cabo, tu integridad es lo más valioso que tienes. ¿No crees?

✎ Control de lectura en voz alta:

Observaciones:	
Entonación.	
Velocidad.	
Respeto por los signos de puntuación.	
Reflexión.	
Comprensión de la lectura.	
Comentarios.	

- o Paradigmas.

"...El actual paradigma de valor, piensa en los clientes como bienes, dignos de aprecio, personas que seguirán procurándonos ingresos si los tratamos bien.."

¿Dónde están los Clientes?

En respuesta a esta pregunta, solemos oír:

a) del otro lado del mostrador; b) al otro lado del teléfono; c) en su negocio esperando nuestra visita; d) en su casa usando alguno de nuestros productos.

En todas las respuestas enunciadas el cliente se manifiesta como externo a la empresa. Esta lectura de la realidad no se ajusta del todo al actual paradigma empresarial. Una empresa que aspira sobrevivir debe estar orientada hacia la creación de valor para todos sus clientes y aparte de los mencionados existen otros clientes dentro de la empresa, a los que llamamos clientes internos. Nuestros colaboradores, colegas y jefes necesitan que se les aplique el mismo tratamiento que al cliente externo, en el análisis y satisfacción de sus expectativas.

Es imprescindible que cada empresa reflexione sobre este particular y juzgue si su servicio al cliente interno, se parece a los conceptos declamados: "...Lo mejor que tenemos es nuestra gente"; ..."Somos una gran familia"; ..."Esta organización es un organismo vivo"; ..."Somos un equipo"; ..."Estamos en el mismo barco".

Estos son los ejemplos más típicos de frases de comunicación empresarial, pero existe uno que expresa la importancia de este aspecto en el compromiso con el cliente: **"El modo en que se sienten los empleados será en última instancia el modo en que se sentirán sus clientes"**.

Pensando lo que declaramos.

¿Quién se siente cómodo visitando una familia donde sus miembros no se aprecian entre sí? ; Si la relación entre sus componentes es indiferente o descortés, poco es lo que podemos esperar respecto a nuestra relación con ellos. Con seguridad trataríamos de no involucrarnos en sus peleas familiares y mucho menos visitarlos cuando palpamos un ambiente de hostilidad. Sin embargo, ¿Están pensando en el cliente, los

funcionarios que traban el desempeño de otro componente de la organización?. Esta actitud, sin dudas, perjudicará la relación con los clientes y aunque no se note inmediatamente, aumentará costos, perjudicará la imagen empresarial (mucho dinero invertido en la consolidación de una marca) y cansará al personal haciendo que no pueda dar lo máximo de sí mismo.

En vez de luchar en el frente interno, los empleados deberían estar creando valor para el cliente externo. Esta actitud equivocada y peligrosa forma parte de nuestra cultura, de tal forma que fue advertida por el poeta José Hernández, en su obra "Martín Fierro" dentro de los consejos a sus hijos. Creo además que forma parte de aquellas cosas que no nos permitieron desarrollar como otras regiones del mundo. La globalización no nos permite más, pasar por alto este factor.

El sentido común hace innecesaria mucha más explicación, pero; ¿Estamos seguros que el trato con nuestros colaboradores, colegas y jefes no sufre de alguno de estos males que enunciamos?

Si las empresas son organismos vivos y su funcionamiento se parece al del cuerpo humano, no es difícil pensar. ¿Que pasaría si las necesidades de un órgano fueran indiferentes a las de los otros, o bloquean el desempeño de los otros órganos? Este tipo de situaciones se conocen como enfermedad y su gravedad afecta la vida. Si se tratara de síntomas observados en un atleta que debe competir, seguramente le recomendarían que no compita hasta que este sano. Órganos enfermos deben ser atendidos, conexiones y coyunturas deben funcionar sin dolor. Las empresas deben luchar contra el "autismo", responder a lo que pasa a su alrededor, hacia el mercado.

La performance de cualquier equipo es afectada por una mala relación entre sus miembros y ningún entrenador responsable descuida un factor como ese. Nadie debería decir "ese no es mi trabajo".

En las empresas se puede comprobar fácilmente que todos, a la vez, son clientes y proveedores de alguien. La calidad siempre estará en función de las expectativas del cliente y pensando en términos de clientes internos, nos obliga a saber exactamente qué necesitan y esperan los otros componentes de la empresa. Esta situación se extiende también a la comunicación con los proveedores, que deben saber claramente qué están esperando de ellos los clientes finales. El presupuesto de la empresa debe reflejar su conciencia acerca de la salud interna. Observemos cuanto gasta una empresa en potenciar su personal y entonces sabremos cuanto aprecia a sus clientes.

Selección, capacitación y motivación permanente. son el camino para lograr que los valores más sanos sean compartidos por todos.

: "El modo en que se sienten los empleados será en última instancia el modo en que se sentirán sus clientes".

Los clientes deben percibir un clima de "ausencia total de conflictos internos", "buen clima laboral sincero", "salud organizacional", para que una empresa sea creíble en su propuesta de valor. El buen servicio es simplemente un reflejo de sus convicciones íntimas, debe ser el estilo natural de la organización.

Las compañías deben erradicar sus conflictos internos antes que cualquier otra cosa, si quieren triunfar en el estado actual de hiper competencia planteado por el mercado global.

La búsqueda de fidelidad en los clientes, no puede tener éxito, cuando el concepto de cliente interno no forma parte de la cultura de la organización.

D) Subestima vs. Autoestima.

Conviene analizar en qué condiciones se encuentra nuestra Autoestima al revisar:

Actúo de manera independiente.	NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
Asumo la responsabilidad de mis decisiones.				
Estoy orgulloso de mis logros.				
Demuestro amplitud de sentimientos y emociones.				
Tolero bien la frustración.				
Tengo capacidad para influir en otros.				

Cuando una persona se siente cómoda consigo misma, no está pendiente de lo que hacen o dicen los demás para que la reconozcan, la motiven o la dirijan. Una persona que subestima a si misma, tiende a ser inmadura en sus relaciones interpersonales, será conflictiva o evadirá situaciones en las cuales se considera incapaz de afrontar.

E) Desarrollo Personal.

- ❖ Qué es Trascendencia.

- ❖ Técnica grupal.- sobreviene un terremoto y quedamos sepultados bajo demasiados escombros, no hay posibilidad de sobre vivencia. Queda poco aire, poca luz y tenemos aproximadamente 10 minutos para escribir un mensaje. ¿Qué escribo?.

- ❖ Se leen los diferentes textos y se analizan las emociones que éste evento produce. Se busca que el alumno identifique qué personas u objetos le son más importantes o significativas y cómo se encuentra su relación actualmente. También se manejan sentimientos de culpa y el perdón o Autoperdón.

2. DESARROLLO DE LOS HUMANO

*El cuerpo humano es el carruaje;
el Yo, el hombre que lo conduce;
el pensamiento son las riendas,
y los sentimientos, los caballos.
Platón.*

A) Inteligencia.

Howard Gardner define la inteligencia como LA CAPACIDAD DE RESOLVER PROBLEMAS O ELABORAR PRODUCTOS QUE SEAN VALIOSOS EN UNA O MAS CULTURAS.

Hay dos formas de entender la inteligencia: como una capacidad única y como una entidad fragmentada en varios componentes. El debate entre estas dos posturas sigue hasta nuestros días, y cada uno aporta elementos de juicio que avalan su posición. Hay evidencia importante sin embargo, sobre la existencia de varias competencias intelectuales humanas relativamente autónomas, que Gardner propone llamar inteligencias humanas. Por lo general estas inteligencias actúan en armonía, por lo que su autonomía se puede tornar invisible. Aunque la idea de inteligencia múltiple no ha sido suficientemente verificada, hoy ha recuperado su derecho a ser considerada seriamente.

La teoría de las IM (inteligencias múltiples) no intenta explicar otras áreas de la mente como el temperamento, la personalidad el carácter o los sentimientos. Esto no significa que se aislen estos aspectos, por cuanto se sostiene que en cualquier aspecto o actividad (carácter, sentimientos), siempre está presente la cognición. Además, se pueden establecer relaciones: por ejemplo, la inteligencia interpersonal con el desarrollo socio afectivo, la inteligencia Intrapersonal con el desarrollo del carácter o la personalidad, etc. Tampoco se excluyen conceptos como los de motivación y atención, sin los cuales no podrían desenvolverse las diferentes inteligencias.

Se identifican como *Operaciones cognoscitivas 'de nivel superior'* a ciertas capacidades cognoscitivas que parecen ser de nivel superior, pero que parecen inexplicables dentro de los términos de las inteligencias individuales, por lo que requerirían ser investigadas más en detalle. Ellas son el sentido común, la originalidad, la capacidad metafórica, la sabiduría y *el sentido del Yo*.

La sabiduría una habilidad mucho más amplia, también llamada poder sintetizador general, es aquello que uno llega a esperar en individuos mayores que han tenido una amplia gama de experiencias críticas en su vida más temprana y que ahora pueden aplicarlas en forma apropiada y juiciosa, en las circunstancias apropiadas. El término se aplicaría a personas que tienen considerable sentido común y originalidad en uno o más dominios, junto a una capacidad madura de metaforizar.

Todas las operaciones de 'nivel superior' descritas pueden explicarse algunas por un tipo especial de inteligencia, aunque otras veces se ven mejor como una combinación de un rasgo de personalidad y una habilidad, o también, como la sabiduría, como una amalgama de distintas capacidades intelectuales.

En cuanto al *sentido del yo*, sus raíces se encuentran en la exploración por parte del individuo de sus propios sentimientos y experiencias en los términos de planes interpretativos y los sistemas simbólicos que provee la cultura: algunas culturas exaltan el yo y otras no tanto, sino la atención de las necesidades de los otros.

Frente a esto, el *Sentido del Yo* puede entenderse de varias formas: como un dominio aparte de la inteligencia, como un procesador central del que dependen otros dominios, o, como opina Gardner, como una capacidad emergente, como una nueva inteligencia que regula la propia existencia del sujeto. Piaget destacó que las diversas actividades intelectuales del niño dependen de ciertas estructuras mentales que van construyéndose poco a poco. Saber no es memorizar sino construir, razonar, pensar. Destacó la inteligencia verbal pero no se ocupó mayormente de lo no verbal.

B) Autodesarrollo.

Los prerrequisitos de una inteligencia son una manera de asegurar que una inteligencia será útil e importante, al menos en determinados ambientes culturales. Estos prerrequisitos son:

- a. habilidad para solucionar problemas, y
- b. habilidad para encontrar o crear nuevos problemas, necesario para adquirir nuevo conocimiento.

SIETE TIPOS DE ESTILOS DE APRENDIZAJE

CON MARCADA TENDENCIA	PIENSAN	LES ENCANTA	NECESITAN
LINGÜÍSTICA	En palabras	Leer, escribir, contar historias, jugar juegos con palabras, etc.	Libros, elementos para escribir, papel, diarios, diálogo, discusión, debates, cuentos, etc
LÓGICO-MATEMÁTICA	Por medio del razonamiento	Experimentar, preguntar, resolver rompecabezas lógicos, calcular, etc	Cosas para explorar y pensar, materiales de ciencias, cosas para manipular, visitas al planetario y al museo de ciencias, etc
ESPACIAL	En imágenes y fotografías	Diseñar, dibujar, visualizar, garabatear, etc	Arte, lego, videos, películas, diapositivas, juegos de imaginación, laberintos, rompecabezas, libros ilustrados, visitas a museos, etc.
CORPORAL-KINÉTICA	Por medio de sensaciones somáticas	Bailar, correr, saltar, construir, tocar, gesticular	Juegos de actuación, teatro, movimientos, cosas para construir, deportes y juegos físicos, experiencias táctiles, experiencias de aprendizaje directas, etc
MUSICAL	Por medio de ritmos y melodías	Cantar, silbar, entonar melodías con la boca cerrada, llevar el ritmo con los pies o las manos, oír, etc	Tiempos dedicados al canto, asistencia a conciertos, tocar música en sus casas y/o en la escuela, instrumentos musicales etc.
INTERPERSONAL	Intercambiando ideas con otras personas	Dirigir, organizar, relacionarse, manipular, asistir a fiestas, mediar, etc.	Amigos, juegos grupales, reuniones sociales, festividades comunales, clubes, aprendizaje tipo maestro / aprendiz
INTRAPERSONAL	Muy íntimamente	Fijarse metas, meditar, soñar, estar callados, planificar.	Lugares secretos, tiempo para estar solos, proyectos manejados a su propio ritmo, alternativas, etc.

C) Las Siete Inteligencias.

○ **Inteligencia Lingüística.**

Define la capacidad para usar palabras de manera efectiva, sea en forma oral o de manera escrita. Esta inteligencia incluye la habilidad para manipular la sintaxis o significados del lenguaje o usos prácticos del lenguaje. Algunos usos incluyen la retórica (usar el lenguaje para convencer a otros de tomar un determinado curso de acción), la mnemónica (usar el lenguaje para recordar información), la explicación (usar el lenguaje para informar) y el metalenguaje (usar el lenguaje para hablar del lenguaje).

○ **Inteligencia Matemática.**

La capacidad para usar los números de manera efectiva y razonar adecuadamente. Esta inteligencia incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones (si-entonces, causa-efecto), las funciones y las abstracciones. Los tipos de procesos que se usan al servicio de esta inteligencia incluyen: la categorización, la clasificación, la inferencia, la generalización, el cálculo y la demostración de la hipótesis.

○ **Inteligencia Espacial.**

Es la habilidad para percibir de manera exacta el mundo visual- espacial (por ejemplo un cazador, explorador, guía) y de ejecutar transformaciones sobre esas percepciones (por ejemplo un decorador de interiores, arquitecto, artista, inventor). Esta inteligencia incluye la sensibilidad al color, la línea, la forma, el espacio y las relaciones que existen entre estos elementos. Incluye la capacidad de visualizar, de representar de manera gráfica ideas visuales o espaciales.

○ **Inteligencia Física y Cinestética (Kinética).**

Se refiere a la capacidad para usar todo el cuerpo para expresar ideas y sentimientos (por ejemplo un actor, un mimo, un atleta, un bailarín) y la facilidad en el uso de las propias manos para producir o transformar cosas (por ejemplo un artesano, escultor, mecánico, cirujano) Esta inteligencia incluye habilidades físicas como la coordinación, el equilibrio, la destreza, la fuerza, la flexibilidad y la velocidad así como las capacidades auto perceptivas, las táctiles y la percepción de medidas y volúmenes

○ **Inteligencia Música.**

La capacidad de percibir (por ejemplo un aficionado a la música), discriminar (por ejemplo, como un crítico musical), transformar (por ejemplo un compositor) y expresar (por ejemplo una persona que toca un instrumento) las formas musicales. Esta inteligencia incluye la sensibilidad al ritmo, el tono, la melodía, el timbre o el color tonal de una pieza musical.

o **Inteligencia interpersonal o Emocional.**

El mundo entero padece en estos momentos los mismos problemas: crisis en las relaciones, agresividad y violencia, adicciones y depresiones, abusos sexuales, dificultades crecientes en la socialización de los niños. Las familias y las pequeñas comunidades han dejado de cumplir el papel que desempeñaban históricamente, que era ni más ni menos que contribuir al desarrollo emocional de todos nosotros. Las escuelas no han tapado ese hueco, se han limitado a cultivar exclusivamente el concepto clásico, racional, de la inteligencia

Se considera que gran parte de culpa la tienen esas fuerzas, "globales", que funcionan a escala planetaria, y todo esto coincide con el momento en que las mujeres se incorporan masivamente al trabajo y los niños han de pasar mucho tiempo solos, sin trabajo, sin más compañía que la televisión o los videojuegos. Obviamente, si algo no se aprende delante de una pantalla es a socializar, a conocerse mejor uno mismo o a reconocer las emociones ajenas.

Lo malo no es la televisión sino el uso que se haga de ella. Viendo "Con la TV, un niño nunca aprenderá a ponerse en el lugar del otro ni sabrá lo que es la empatía. Y ahí está, muchas veces, la raíz del comportamiento agresivo y violento".

Si eres padre, ejerciendo de tutor emocional del niño. No hace falta reinventar la familia, basta con recuperar algunos de los hábitos perdidos, como el diálogo o el juego. Un defecto muy común hoy en día es que los padres apenas hablan con sus hijos, no se interesan lo más mínimo por su mundo interior; en lugar de indagar en la raíz de un enfado, por ejemplo, intentan comprar la felicidad del pequeño con base de caprichos y regalos. Los niños de hoy en día viven terribles situaciones de incomunicación y aislamiento; ya estamos viendo como las depresiones se ceban con ellos cada vez a edades más tempranas. Ahora, muchos padres americanos están obsesionados por la hiperactividad de sus hijos y empiezan a darles un medicamento que, curiosamente, en los adultos actúa como estimulante. Los padres no saben o no tienen tiempo para interpretar las señales de sus hijos. No se dan cuenta que cada vez que un niño atraviesa por una dificultad emocional es una oportunidad impagable de aprender, un obstáculo que hay que ayudarle a saltar.

El padre de la idea sobre el estudio y control de las emociones es Peter Salovey, psicólogo de la Universidad de Yale. Según su descubrimiento define la emoción, como un mecanismo de respuesta que abarca muchos aspectos:

- ♣ el fisiológico,
- ♣ el cognitivo,
- ♣ el motivacional y
- ♣ el experimental.

Se produce como una reacción a un hecho extremo o interno.

Dentro de este contexto él define que la Inteligencia Interpersonal es una parte de la inteligencia social que concierne a la habilidad de comprender los sentimientos propios, conocer los ajenos y utilizarlos para guiar nuestros pensamientos, nuestros actos y nuestras relaciones.

Así mismo plantea que debemos buscar vías para cambiar las estructuras sociales y educacionales para de esta forma concienciar, dominar y hacer tomar en cuenta las emociones, pero con base a la investigación de nuevos métodos de educación y de transmisión cultural.

El control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y la agilidad mental tienen mucho que ver con nuestras posibilidades de éxito personal y profesional.

Actualmente, las grandes compañías comienzan a introducir programas para promover relaciones laborales más emocionales. John Gottman, de la Universidad de Washington: en un estudio de 200 parejas, fue capaz de pronosticar el fracaso matrimonial con una precisión del 94%. La vida en pareja ofrece ratos diarios para los que no estamos preparados. Los fundamentos elementales de la inteligencia emocional se adquieren en la infancia, pero muchas veces no se ponen en práctica hasta llegar a cierta edad. Embarcarse en una relación estable y tener un hijo, ese sí es un test de inteligencia emocional.

Aplicar este concepto al mundo laboral: está sobradamente demostrado que los trabajadores más efectivos rara vez han sido los N° 1 de su promoción o los de más alto coeficiente intelectual. Hay muchísimas grandes compañías, como American Express, que han introducido en los últimos años programas para promover unas relaciones laborales más emocionales. La agresividad y la competencia feroz en el lugar de trabajo conducen en muchas ocasiones a la frustración, a la depresión, a la apatía. Ese modo de funcionar, tan habitual en los años 80, tiene que cambiar necesariamente, pues hay maneras más inteligentes de motivar a la gente y mejorar el trabajo en equipo.

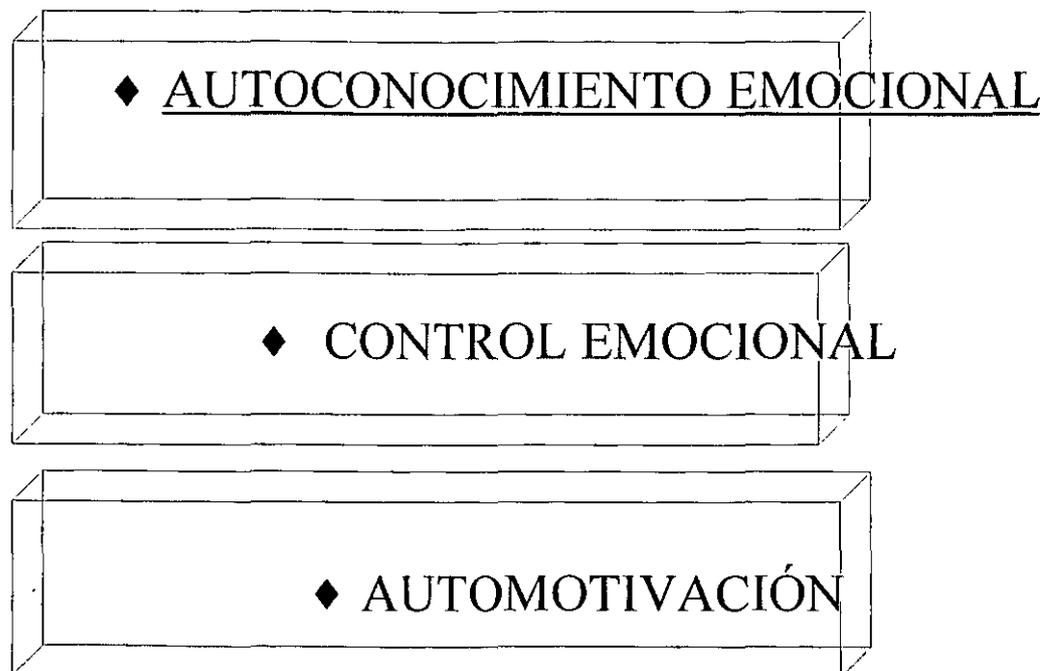
El reconocimiento del poder del cerebro emocional sobre el cerebro racional, la capacidad de aquél para secuestrar y anular por completo a éste en determinadas situaciones y el descubrimiento de una pequeña estructura neuronal que comunica directamente el tálamo con la amígdala, nuestra auténtica centinela emocional, capaz de tomar el control de la situación mucho antes de que el cerebro racional adopte una decisión ha sido investigado por el neurocientífico Joseph LeDoux.

o **Inteligencia Intrapersonal.**

Las emociones son una parte real de cada persona y por lo tanto, son una parte de la realidad.

Para conocer y bregar con la realidad no distorsionada, una persona tiene que conocer primero su Yo propio, lo cual incluye conocer sus propias emociones. Una persona tiene que aprender a estar consciente de los sentimientos para poder conocer el contenido emocional de él o ella; También tiene que conocer sus propias emociones para poder compartirlas efectivamente en una relación amorosa romántica que, no se mide solamente por el potencial de placer y felicidad, sino por la proximidad y el compartir emocional entre la pareja.

En la Inteligencia Intrapersonal se requiere:



- Aplicación de una evaluación general de las 7 inteligencias en los alumnos.

D) Asertividad.

La expresión a través de la cual uno establece los propios derechos e intereses sin violar los derechos e intereses de los demás se llama *Asertividad*.

El primer tipo de respuesta que observamos es la asertiva que es aquella que reconoce y establece los límites entre los derechos individuales y los de los demás y opera para mantener estos límites.

La segunda alternativa de respuesta, la *no asertiva*, representa la incapacidad de mantener adecuadamente los límites entre los derechos e intereses de una persona y los de otra. La *no-Asertividad* ocurre cuando uno restringe sus propios límites.

El tercer estilo de respuesta, *agresiva*, ocurre cuando una persona invade los límites de los derechos individuales del otro sin importarle sus intereses.

Algunos datos claves que ayudarán a reconocer una respuesta no-asertiva, asertiva y agresiva en cualquier situación son:

- 1º. el tipo de emoción experimentada,
- 2º. la conducta no verbal mostrada y
- 3º. el lenguaje verbal utilizado.

Veamos como se manifiesta:

La tensión se mantiene dentro de un nivel normal y constructivo. Cada estilo de respuesta se caracteriza también por algunas pautas no verbales o de lenguaje corporal. Una respuesta no asertiva implica autoexclusión y dependencia. la persona se "aparta" de la situación. Esta respuesta puede ir acompañada

por gestos tales como bajar la mirada, el gesto de "esquivar el bulto", un cuerpo encorvado, transpiración de las manos, o un tono de voz indeciso o plañidero.

La persona que responde *no-assertivamente* tiende a internalizar los sentimientos y tensiones y a experimentar emociones tales como miedo, ansiedad, culpa, depresión, fatiga o nerviosismo. Externamente los sentimientos no son expresados verbalmente.

En la respuesta agresiva, la tensión es externalizada. Aún cuando la persona haya sentido miedo, culpa o se sienta invadida en algún momento durante la conversación, este sentimiento queda enmascarado con una emoción "secundaria" tal como la rabia o bien conteniéndose hasta llegar a un punto de ebullición. Este tipo de respuesta está representada no verbalmente como un "moverse contra la situación"; es una forma de excluir al otro. Esta respuesta puede estar expresada a través de un índice acusador, o por un tono de voz alto, arrogante y una risita despreciativa.

En contraste con estos dos estilos de respuesta, una persona que responde asertivamente se da cuenta y maneja sus propios sentimientos a medida que éstos aparecen, sin negar su propio derecho a sentir y expresar tal o cual emoción o no expresándolos si esto le niega derechos o va contra los intereses del otro.

La respuesta asertiva, en cambio, se enfrenta con la situación y demuestra un acercamiento a través del cual uno puede mantenerse en una posición independiente o interdependiente. Cuando la persona actúa asertivamente establece un buen contacto visual, se para cómoda y firmemente "sobre los dos pies" con sus manos flojas a los costados, y habla en un tono de voz claro y sostenido.

Otra forma para diferenciar Asertividad, no-Asertividad y agresión es prestar atención al lenguaje verbal utilizado. Ciertas palabras tienden a asociarse con cada estilo. Palabras no asertivas pueden incluir calificativos como "Tal vez", "Yo creo", "Me pregunto si tú podrías", "Te molestaría mucho", rellenos "Uh", "Bueno", "Tú sabes", "Y", "Este", "Eh" o negaciones "No es tan importante", "No te preocupes". Las palabras agresivas incluyen amenazas "Es mejor que", "Escucha bien lo que te digo", "Tienes que hacerlo porque yo lo digo", humillaciones "Vamos"..., "Tú debes estar bromeando", comentarios evaluativos "Debes", "Malo" y términos sexistas o racistas. Las palabras asertivas pueden incluir afirmaciones del "Yo" "Yo pienso", "Yo siento", "Yo quiero", palabras de colaboración "Vamos a ver", "Cómo podemos resolver esto" o enfáticas demostraciones de interés "¿Qué piensas tú?", "¿Qué ves?". Estas pautas emocionales,

no-verbales y verbales son ayudas para reconocer los estilos de respuesta, pero deben ser vistos como indicadores generales y no como un instrumento para rotular las conductas.

Los jefes esperan ciertos comportamientos de sus empleados, los empleados de sus jefes. Los clientes de sus proveedores. Las empresas son la imagen que dan las personas que las conforman. Cuando alguien trata mal a alguien es la empresa quien lo trata mal. Esos son los llamados "momentos de verdad" para los clientes.

Tanto la no-Asertividad como la agresión se parecen mucho entre sí y difieren mucho de la Asertividad. La no-Asertividad y la agresión son disfuncionales no solamente porque emplean métodos indirectos para expresar necesidades y sentimientos fallando en cuanto al respeto de los derechos o intereses de los demás, sino también porque crean un desequilibrio de poder en donde ambas posiciones pueden intercambiarse. Negándose a sostener sus propios intereses, quien responde no-asertivamente crea un desequilibrio de poder al otorgarle a cualquier otro más derechos que a él mismo, mientras que la persona que actúa agresivamente crea un desequilibrio de poder otorgándose a sí misma más de lo que le corresponde.

El asertivo procura una solución que equilibre el poder y permite que todos los involucrados mantengan sus propios derechos y respete sus intereses. Por lo tanto, un desequilibrio de poder, producido por la falta de respeto a las demás personas y llevada a cabo mediante el uso de métodos indirectos, crea una posición muy vulnerable tanto para el que responde no-asertivamente como para el que lo hace agresivamente, mientras que el que lo hace con Asertividad respeta a los demás, utiliza métodos directos y busca un equilibrio de poder; por lo que lo respetarán y probablemente construirá un vínculo positivo.

Actuar asertivamente sirve de ayuda en situaciones en las que la persona está ansiosa respecto a cómo defender sus intereses o los de la empresa a la que representa. Estas situaciones implican decir sí o no con convicción, aceptar y recibir críticas, iniciar conversaciones, resistir interrupciones, recibir cumplidos, demandar un trato justo como consumidor, y manejar muchas otras situaciones específicas de la vida privada, social y laboral. Quien actúa asertivamente crea una relación ganar-ganar base sólida para cualquier acuerdo duradero.

El objetivo principal de la Asertividad es comunicarse fluidamente, de manera adecuada y potente con los demás, respetando los derechos e intereses de las partes involucradas.

❖ Ejercicio:

Componentes de una situación asertiva:

- · Examinar los propios intereses y la medida en que uno mismo confía en que deben ser respetados.
- · Observar la conducta específica del otro y determinar su estilo de comportamiento.
- · Controlar los sentimientos frente a los demás para no tener conductas agresivas o no asertivas.
- · Ponerse en el lugar del otro y tratarlo asertivamente, aunque él no se comporte de igual manera.
- · Sentir autoestima.

La teoría de la Asertividad ofrece un modelo para que las empresas puedan entrenar a su personal a desarrollar estas actitudes.

E) Herramientas Emocionales.

La Inteligencia Interpersonal o Emocional, nos proporciona herramientas adecuadas para establecer relaciones maduras y productivas, tanto a nivel personal como laboral; En este nivel de análisis, ya no es adecuado observar y emitir juicios sobre las actitudes y conductas de quienes nos rodean, sino que éste análisis debe centrarse en nuestra propia persona. Para Jean Paúl Sartre *lo importante no es lo que hicieron de nosotros, si no lo que nosotros hacemos con eso que hicieron de nosotros.*

Recordemos que la Inteligencia Interpersonal, es *la habilidad de entender a otras personas, lo que las motiva, cómo trabajan y cómo trabajar cooperativamente con ellas.*

Tienen cuatro aspectos principales:

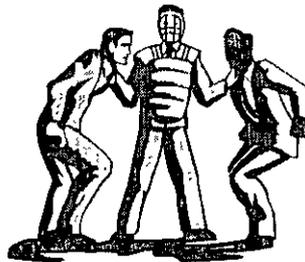
A. Organización de Grupos:

Es la habilidad esencial del liderazgo que involucra la iniciativa y la coordinación de esfuerzos de un grupo. No es el poder inherente a los cargos formales, sino la habilidad de obtener de un grupo el reconocimiento del liderazgo y la cooperación espontánea.



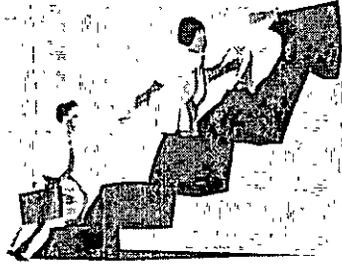
B. Negociación de Soluciones:

El papel del mediador, previniendo y resolviendo conflictos. Su característica es la diplomacia. Es aquel que argumenta y busca entender los puntos de vista ajenos.



C. Empatía – Sintonía Personal:

Es la capacidad identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás, y responder (reaccionar) en forma apropiada para canalizarlos en pro del interés común. Capacidad de motivar, de ayudar a las personas a liberar su talento. Las personas con estas características son excelentes gerentes y vendedores.



D. Sensibilidad Social:

Es la capacidad de detectar e identificar sentimientos y motivos de las personas. El hecho de conocer cómo se sienten o son motivados los individuos, ayuda a establecer la armonía interpersonal.



✍ Control de lectura en voz alta:

Observaciones:	
Entonación.	
Velocidad.	
Respeto por los signos de puntuación.	
Reflexión.	
Comprensión de la lectura.	
Comentarios.	

Bibliografía básica:

- ◆ Goleman D., *Inteligencia Emocional*, Ed. Kairós, España, 1997. 523 p.
- ◆ *Diccionario Academia Enciclopédico*, Fernández Editores, México, 1994, p. 173
- ◆ *Las inteligencias múltiples en el aula*, Thomas Armstrong, Editorial Manantial, 1999
- ◆ *la inteligencia escolarizada*, Carina V., Kaplan, s/f
- ◆ *Novedades educativas*, Diciembre del 2001, N° 132
- ◆ material del seminario dictado por Ellen Weber y enviado vía e-mail. Realizado en 2001

Consultas a Internet:

- www.pz.harvard.edu
- www.udem-edu_er
- www.vi-e.cl/internas/reflez-educ
- www.colombiamedia.univalle.edu.com
- www.galeon.hispavista.com
- www.monografias.com
- www.receduc.com
- www.edu3.ipp.com.ar
- www.conicyt.cl
- www.narvaez.virtualave.net
- www.child-abuse.com
- www.rehue.csociales.unchile.cl
- Integrantes: **Gorriz, Bárbara Marcela**, barbigorriz@hotmail.com
Jyuhanang, Sarintra

Definición de Términos:

Autoestima:

Detrimento: destrucción leve. Pérdida, quebranto. Daño moral.

Discernir: distinguir una cosa de otra, señalando la diferencia que hay entre ellas.

Estándar: Nivel, patrón, tipo. Díc. de lo que sirve como modelo, norma o referencia.

Euclidiano: de Eúclides. Matemático griego. Fundó en Alejandría la escuela de matemática más célebre de la antigüedad. Entre las obras que de él se conservan destaca Elementos , que consta de 13 libros. Su obra Datos es un complemento analítico de Elementos.

Evolutiva: de evolución. Evolución: desarrollo de las cosas Mudanza de conducta o de actitud. Hipótesis que pretende explicar todos los fenómenos por transformaciones sucesivas de una sola realidad primaria, sometida a perpetuo movimiento intrínseco.

Fonético: relativo a los sonidos del lenguaje. Conjunto de los sonidos de un idioma o dialecto .Estudio de los sonidos de la lengua en su aspecto descriptivo e histórico.

Galvanizadas: proceso electroquímico por el que se recubre un objeto con un capa de metal noble o inalterable a la acción corrosiva de la atmósfera.

Hobby: (voz inglesa). Ocupación preferida para las horas libres.

Límbico: Sistema formado por partes del tálamo, hipotálamo, hipocampo, cuerpo caloso, spetum y mesencéfalo, constituye una unidad funcional del encéfalo. Estas estructuras están integradas en un mismo sistema que da como resultado el control de las múltiples facetas del comportamiento, incluyendo las emociones, en situaciones de crisis, la memoria y los recuerdos.

Plausible: digno o merecedor de aplauso. Atendible, admisible, recomendable.

Rúbricas: rasgo o rasgos que cada uno pone como parte de la firma. Suscribir, firmar un documento. Dar testimonio de una cosa.

Tedio: repugnancia, fastidio, aburrimiento, hastío.

Vitae: relativo a la vida

Material:

- 13 cuadernos de forma italiana, de raya o blanco, de espiral con 100 hojas;
- 13 lápices punto medio.
- 2 sacapuntas mixtos, para lápiz y crayola.
- 3 sacapuntas metálicos para lápiz o un sacapuntas grande.
- 13 gomitas blancas medianas.
- 13 bolígrafos negros.
- 13 bolígrafos rojos.
- 13 bolígrafos azules.
- 1 corrector de tinta.
- 3 cajas de 36 colores de madera, (preferentemente ergonómicos).
- 3 cajas de crayolas de 24 colores.
- 3 paquetes de plumines de 20 colores.
- 1 caja de marcadores de 6 colores para pizarrón blanco.
- 1 caja de marcadores permanentes.
- 1 cinta auto adherible de color rojo, azul, negro y verde.
- 1 diurex grande.
- 1 cinta me maskin (tape mediano).
- 1 caja de clips medianos.
- 17 fólderes tamaño carta.
- 2 fólder tamaño oficio.
- 500 hojas blancas tamaño carta de 75 g/m.
- 2 pliegos de cartulina de los siguientes colores: rojo, amarillo claro, amarillo canario, naranja, verde claro, verde oscuro, azul claro, azul oscuro, rosa claro, rosa mexicano, morado, café claro, café oscuro, morado, lila, negro, blanco.
- 1 pliego de papel lustre de los colores arriba mencionados.
- 2 pliegos de papel china de los colores arriba mencionados.
- 2 pliegos de papel crepé de los colores arriba mencionados.
- 1 pliego de papel terciopelo de color: negro, rojo, azul claro, verde, morado.
- 1 sobre de diamantina de los colores arriba mencionados.

- 1 de lentejuelas de los colores arriba mencionados.
- 1 paquete de serpentinas.
- 1 rollo chico de hilo elástico blanco o negro.
- 1 bolsa de ligas medianas.
- 500 ml. de pegamento blanco.
- 3 pritt grandes.
- 1 engrapadora chica.
- 1 caja de grapas.
- 13 tijeras de metal para cortar papel.
- 4 cassettes vírgenes para 1 hora de duración c/u.
- 1 radio reproductor y grabador de cassettes y de CD.
- 10 pliegos de papel bond blanco (para rotafolio).
- 5 velas aromática: de alguna fruta, gardenia, violetas, pino y canela.
- 1 caja plástica de 40x50 cm., aproximadamente en la que se pueda guardar todo el material.

Técnicas grupales:

Diario-Agenda. Método simple es empezar a realizar un diario en el cual se registran los acontecimientos de vida del sujeto y se describen los estados emocionales producidos por esos acontecimientos.