

Colección: "Desarrollo personal y laboral"

Edición **Nº1**

Relaciones Humanas



Instituto Costarricense de Electricidad

Indice

Presentación	1
Introducción	2
Qué son las relaciones humanas	3
Factores que intervienen en las relaciones humanas	3
Mandamientos de las relaciones humanas	5
Para conversar ...se Necesitan Dos	6
Una buena comunicación oral requiere de...	7
El rumor	8
Hagamos un uso correcto de la comunicación no verbal	9
Optemos por el silencio cuando sea necesario	10
Obstáculos en las relaciones humanas	11
Recuerde esto siempre	14

Presentación

El presente folleto forma parte de la colección "Desarrollo personal y laboral", un compendio de temas que la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas estará enviando regularmente a los funcionarios de la institución. El objetivo de este es contribuir al desarrollo integral del trabajador mediante el conocimiento y reflexión de temas de utilidad para su vida personal y laboral.

En un mundo cada vez más competitivo es necesario retomar el tema de la humanización con miras a ser individuos más sensibles a lo que ocurre en nuestro interior y en los demás seres humanos.

Esperamos que este esfuerzo logre su objetivo y le sea de utilidad práctica en su vida.

Dirección de Prensa y Relaciones Públicas

Introducción

El ser humano es un ser social, o sea, no puede vivir aislado porque dentro de sus necesidades está la de relacionarse con el mundo externo. Para lograr que esta convivencia sea lo más armoniosa posible, deberá aplicar ciertos principios de carácter general y revisar sus actitudes mostrando una constante disposición al cambio si se hace necesario.

La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la buena convivencia de forma que logremos la comprensión de las demás personas. En otras palabras, se trata de destruir todo aquello que se oponga al correcto entendimiento entre los hombres.

Es saber que las actitudes del ser humano obedecen a muchas causas, por lo que muchas veces sus actuaciones no responden a su personalidad sino a situaciones que le afectan en ese momento. De ahí la necesidad de ponernos en el lugar del otro y adoptar una actitud de humildad y comprensión.

¿Qué son las relaciones humanas?

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. El que esté bien puede ser un "clima artificial" de hipocresía y falsedad.

Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

En síntesis las relaciones humanas son la forma como tratamos a los demás y ...cómo los demás nos tratan a nosotros.

Factores que intervienen en las relaciones humanas

Respeto:

Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.

Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

Comprensión:

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cooperación:

Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

Comunicación:

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Cortesía:

Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

Todo esto se resume en: Una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o sea la disposición de ánimo que tenemos frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean.

Recordemos que solo hay tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los demás:

Aceptación:

Significa respeto y aceptación de la otra persona como ser humano distinto y único.

Rechazo:

Al rechazar a otro ser humano puedo afectar su autoestima y herirlo por lo que se pierde la relación positiva.

Descalificación:

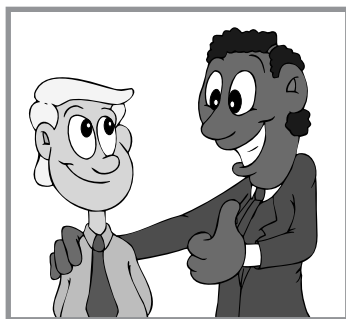
Es la actitud más dañina, le estamos diciendo a la otra persona que no nos importa, que no nos interesa ni sabemos que existe. La persona descalificada se disminuye, se encierra en sí misma y sufre daños serios perdiéndose con ello la comunicación.

Una regla de oro en la dinámica de las relaciones humanas es la empatía y la humildad o sea ponerse en el lugar del otro y ceder en aras de una buena convivencia sin menoscabar la mutua dignidad como seres humanos.



Mandamientos de las relaciones humanas

- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonría a la gente, se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el ceño y solo 15 para sonreír.
- Llame a las personas por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.
- Sea agradable, amigable, cortés, si desea tener amigos.
- Sea cordial, hable y actúe como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Interésese verdaderamente en las personas, puede simpatizar con ellas y todo si se lo propone.
- Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se lo agradecerán.
- Tenga consideración de los demás, en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista: la del otro, el suyo y el correcto.
- Está dispuesto a prestar servicio, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.



Inténtelo, no cuesta nada y solo obtendrá beneficios.

Para Conversar...se Necesitan Dos

La conversación es el medio más importante que tenemos para comunicarnos oralmente, por eso el respeto a las opiniones del otro es fundamental; sin no lo hago no podré establecer un diálogo, entonces solo escucharé mi opinión.



Escuchar es mucho más que limitarse a captar sonidos con nuestro sentido del oído, es más que oír. Es atender a lo que se nos dice, interiorizarlo, comprenderlo y traducirlo en algún tipo de respuesta: una acción, una exclamación, una respuesta, un sentimiento.

Escuchar enriquece la comunicación, ya que nos permite comprender los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos.

Al escuchar pongo atención a mi interlocutor, oigo lo que me dice, y lo confronto con la expresión de sus ojos, los movimientos de su cuerpo, de su rostro; así completo el mensaje que él me ha querido comunicar.

Al escuchar no miro hacia otras partes, ni de un lado a otro; tampoco paseo mi vista alrededor como buscando a otra persona.

Al escuchar estoy atento a lo que se me está diciendo, no dejo volar mi imaginación ni mis pensamientos, me concentro en lo que estoy y lo disfruto.

Nunca interrumpo abruptamente a quien me habla, espero el momento oportuno para hacerlo y me disculpo por ello...pero es que yo también tengo cosas importantes que decir.

Si no entiendo algo y tengo alguna duda, pregunto, pido que me aclaren lo que acaban de decir; así evito malos entendidos y confusiones que podrían afectar la relación.

Pero sobre todo, lo que dicen aquí, no lo ando repitiendo por ahí, o sea que no participo de chismes y rumores.

Una buena comunicación oral requiere de

- Sencillez en el discurso.
- Empleo mínimo de palabras.
- Hablar en forma concisa y lógica.
- Fuerza expresiva.
- Considerar que el que escucha es un ser humano.

Aprendamos a escuchar

- ¡Deje hablar!
- Muestre su interés al escuchar.
- Elimine distracciones.
- Póngase en los zapatos del otro.
- Sea paciente (no interrumpa).
- Controle sus emociones.
- No caiga en la tentación de la crítica.
- Pregunte.



Consejos para superar las barreras de la comunicación

- Escuche todo lo que la otra persona le esté comunicando aunque le disguste.
- No emita un juicio sobre el mensaje a partir de sus prejuicios o estado emocional.
- Escuche todos los puntos de vista de quienes intervengan en una conversación o discusión.
- Planifique la forma como va a comunicar algo.
- No exprese una opinión si no está seguro de lo que está diciendo.
- Verifique el efecto que su comunicación produce en el receptor.
- Trate de ser lo más objetivo posible cuando exprese una opinión.
- No exagere sus sentimientos para tratar de convencer a la otra persona.
- No descalifique una opinión porque no sea suya.

EL RUMOR

El rumor significa un escape a las tensiones emocionales del ser humano, las cuales son alteradas por cualquier cambio que ocurra a su alrededor y que amenace su seguridad.



- Representa un medio más de comunicación.
- Circula en la comunicación informal y responde al marco de referencia del que envía el mensaje.
- Se puede generar a partir de la versión verdadera o falsa, lo cierto es que el relato va perdiendo su autenticidad.
- Es un espejo del "alma interna" de las relaciones jerárquicas entre los empleados y sus jefes, así como de los antagonismos y rivalidades que prevalecen entre los miembros de una organización.
- Condiciona el pensamiento, además de crear y alimentar el tema deseado por los instigadores.

Clases de rumores

Optimistas: Confunden los deseos con la realidad.

Pesimistas: Exponen temores o ansiedades.

Maliciosos: Buscan generar discordia mediante el ataque a los integrantes de un grupo determinado.

¿Qué motiva la creación de un rumor?

El temor, la esperanza, la hostilidad, la curiosidad y la falta de información, entre otros.

Cura contra el rumor

Comunicación oportuna, eficiente y eficaz tanto en los niveles formales como informales de la organización.

Determine objetivamente sus causas, confronte las noticias tergiversadas, explique las situación y no rehuya a las aclaraciones.

Hagamos un uso correcto de la comunicación no verbal

Cuando nos comunicamos con alguien lo hacemos de muy diferentes maneras, una de ellas y quizá de las más importantes es el lenguaje gestual que constituye el lenguaje natural del cuerpo el cual está más relacionado con el campo de las emociones que en el de las ideas y conceptos. Es por ello que muchas veces una mirada puede decir más que muchas palabras, puede indicar ternura, alegría, gratitud, odio, desprecio y condena.

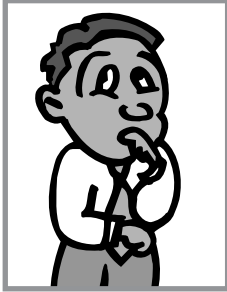
Procuremos utilizar adecuadamente el lenguaje gestual utilizando los gestos y mímica adecuados, pongamos énfasis en algunas palabras o pronombres pues el efecto que estas tienen puede ser determinante para nuestros propósitos de comunicación.

Otro aspecto a considerar es el uso del espacio. No es lo mismo decirle algo a una persona casi al oído que gritarlo desde 15 metros, no es igual que reciba a una persona ocultándose detrás de mi escritorio que invitarla a que se siente a mi lado, son mensajes de distancia y frialdad o de camaradería y cordialidad.

Lo que se trata con todo esto es de utilizar el lenguaje adecuado ya sea verbal o no verbal. Otra forma de dirigir nuestra comunicación es a través de acciones y omisiones, siempre será agradable recibir un ramo de flores con una tarjeta, invitar a comer a un vecino, salir al encuentro de un visitante para recibirlo.



Optemos por el silencio cuando sea necesario



El silencio también es comunicación. Según el contexto adquiere diversos significados: el silencio del interlocutor que escucha con interés, quien escucha con desacuerdo, el que escucha una plática con indiferencia, el silencio de la esposa enojada, el de los anfitriones que esperan que un visitante se marche, etc.

Existe una gramática de los silencios así como de los sonidos y no todos lo conocen. A veces el silencio puede ser más elocuente que mil palabras.

No pensemos que siempre debemos tener una palabra en nuestra boca, muchas veces lo que la otra persona necesita es hablar, ser escuchado e incluso poderse oír. Permitamos ese espacio y estaremos contribuyendo a una mejor comunicación.

Suele ocurrir a menudo que cuando asistimos a un funeral de algún pariente pensamos que debemos dar mil palabras de consuelo, quizá lo que los dolientes están esperando es una mirada de ternura y un rato de silencio de nuestra parte.

Permanecer en silencio cuando sea necesario nos permitirá también analizar de una mejor manera lo que la otra persona nos está comunicando y por ende pensar en una mejor respuesta de nuestra parte. Pero no escuchemos como quien está "perdido en el espacio" pues no se trata de eso, prestemos atención como si fuera lo último que vamos a escuchar en nuestra vida, detengámonos en ese instante pues puede ser vital para el otro.

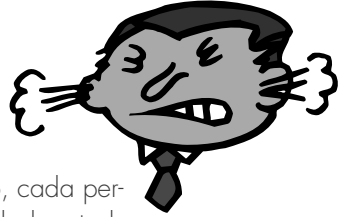
Obstáculos en las relaciones humanas

Los siguientes son algunos obstáculos que se pueden presentar en la dinámica de las relaciones humanas:

Dificultades por parte del receptor

Subjetividad

Dada la compleja naturaleza del ser humano, cada persona percibe el mensaje según su subjetividad, estado de ánimo, circunstancias externas, etc. No olvidemos nunca eso pues nos ayudará a comprender las diferentes reacciones que pueda ocasionar nuestro mensaje.



Sentimientos

Los sentimientos juegan un papel muy importante en la captación del mensaje, la madre de un asesino no percibirá a éste igual que el juez.

Actitud evaluativa

Existen personas que se preocupan más por juzgar que por comprender, siempre están a la defensiva esperando que alguien o algo perturbe sus vidas y cualquier actitud por más inocente que ésta sea, se percibirá como un acto de mala fe.

Actitud superficial

Implica quedarse con las palabras y no ir más allá, o sea a los sentimientos de las personas. No caigamos en esta trampa y pensemos que el ser humano es más que la literalidad de sus palabras.

Actitud moralizante

El que moraliza no acepta y no empatiza, se pone frente al otro, le interesan más los principios, normas, reglamentos e ideologías que el ser humano de carne y hueso que tiene enfrente. Todo esto constituye un fuerte obstáculo en las relaciones humanas.

Generalizaciones y prejuicios

Como el caso anterior, las ideologías, prejuicios, etiquetas prefabricadas o lo que signifique generalizar y ahorrarse el esfuerzo por captar a la otra persona y cada situación en su aquí y ahora representará siempre un obstáculo en el buen funcionamiento de las relaciones humanas.

Miedo al cambio

Muchas veces la comunicación exige cambios, cambios para pensar distinto, para tomar otra actitud, para ayudar, para sostener. No temamos a esto y enfrentemos los cambios con la seguridad de que será para nuestro bien y el de los demás.

Egocentrismo

A veces nos afecta como receptores cualquier forma de egocentrismo principalmente el egoísmo que nos impide abrirnos totalmente a la realidad de la otra persona y de las situaciones.

Obstáculos del emisor

Intención de engañar y mentir

A veces la hipocresía, disimulo, ficción, manipulación y un supuesta “diplomacia” puede crear el engaño de que existe una buena comunicación cuando en realidad lo que se está dando es una farsa.

Excesiva identificación con los papeles sociales

A menudo nos posicionamos de tal modo con los papeles del profesor, cura, padre de familia que el personaje niega a la persona convirtiendo la relación en algo mecánico, frío y robotizado.

Mecanismos de defensa

Los mecanismos de defensa distorsionan nuestra realidad y nos hacen comportarnos como en realidad no somos: aquellos que ofrecen la inseguridad disfrazada de seguridad, el miedo disfrazado de afecto y protección, la envidia disfrazada de celo por la moral, etc.

Represiones e inhibiciones

Estas nos llevan a dar falsas imágenes de nosotros mismos y quizá muchas veces a presentar máscaras.



Recuerde esto siempre

No espere a que pueda lanzar su luz a lo lejos, alegre e ilumine el rincón en que vive.

El amor lo soporta todo, espera todo, sobrevive a todo, no termina nunca.

Piense que cada que sonrío se ilumina una esperanza, se borra una tristeza.

El que ama se compromete hasta el final.

El medio más eficaz para ganarnos a los demás es la sonrisa.

La verdadera libertad es la capacidad de amar.

Habrà un juicio sin misericordia para quien no practica la misericordia.

Sólo se ve bien con el corazón, "lo esencial" resulta invisible para los ojos.

Si cultiva un rosal, es hermoso pero más hermoso será si cultiva una amistad.

No ama a su hijo quien no lo corrige. Quien lo ama no tiene miedo de corregirle.

Vaya y mire a los mineros, a los hombres en el trigal, cántele al que lucha por un pedazo de pan.

No niegue un favor a quien lo necesita si puede hacerlo.

Amistad es usted. Amistas es tener la necesidad de amar. Amistad es creer en la felicidad. Usted y yo somos amistad.

Las palabras amables aumentan el número de nuestros amigos.

El amor es tan rico como la cebolla pero hace llorar.

Amor es perdón que olvida y disimula, ayudando, sin esperar recompensa.

Todo el bien que desee que le hagan a usted, hágalo usted a los demás.

No critique a su hermano hasta no haber estado caminando dos horas con sus zapatos.

La gratitud... no sólo es la más grande de las virtudes, sino que engendra todas las demás.

El hombre sensato obtiene más de sus enemigos que el necio de sus amigos.

Puedes censurar al amigo en confianza, pero debes alabarlo delante de los demás.



"Lo importante es que todos un día llegaremos y tendremos la paz y el amor en las manos como dos cotidianas, queridísimas lámparas".

Jorge Debravo

Coordinación: Dirección de Prensa y Relaciones Públicas del ICE