



Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA REGIONAL BOGOTÁ
CENTRO DE FORMACIÓN A DISTANCIA



Comunicaciones y Relaciones Interpersonales en las organizaciones

RELACIONES INTERPERSONALES





Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

CENTRO DE FORMACION A DISTANCIA -CEFAD-

COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS ORGANIZACIONES

Relaciones Interpersonales

UNIDAD AUTOFORMATIVA No.4

CONTENIDO

Página No.

INTRODUCCION	3
I. OBJETIVOS	4
II. AUTOPRUEBA DE AVANCE	5
III. VOCABULARIO	9
IV. DESARROLLO	10
A. RELACIONES INTERPERSONALES	10
1. En qué consisten	10
2. Cómo ocurren	11
3. Cómo son	17
4. Qué determina una relación interpersonal	20
B. LA PERCEPCION	24
1. Percepciones interpersonales	28
2. Autopercepción	29
C. VENTANA DE JOHARI	30
1. Area Abierta	30
2. Area Oculta	31
3. Area Ciega	31
4. Area Oscura	31
D. CONFLICTO INTERPERSONAL	35
1. En qué consiste el conflicto interpersonal	35
2. Formas de solución al conflicto interpersonal	36
E. BARRERAS EN EL DIALOGO INTERPERSONAL	40
V. RECAPITULACION	45
VI. AUTOEVALUACION FINAL	46
VII. BIBLIOGRAFIA	50
VIII. TRABAJO ESCRITO	51

INTRODUCCION

Durante el proceso comunicativo las personas interactúan procurando el logro de las metas individuales y de grupo.

Cuando se presentan obstáculos en el diálogo se pueden deteriorar las comunicaciones y se crean conflictos interpersonales.

Por consiguiente, si queremos lograr relaciones positivas, además del contacto con las personas, es indispensable analizar nuestro comportamiento con los demás y el de éstos con nosotros.

En esta unidad estudiaremos:

- Las relaciones interpersonales, los elementos y situaciones que las facilitan.
- Los conflictos y algunas formas de solucionarlos.
- Las barreras en el diálogo interpersonal.

OBJETIVOS

1. Describir en qué consisten y cómo ocurren las relaciones interpersonales.
2. Diferenciar, con base en la información dada, los elementos que permiten mantener en forma equilibrada, una relación interpersonal.
3. Explicar mediante el modelo gráfico de la ventana de Johari la percepción de las relaciones interpersonales.
4. Aplicar las formas de solución al conflicto interpersonal.
5. Desarrollar actividades para establecer relaciones interpersonales, a través del manejo adecuado de la información obtenida, en un ejercicio práctico.

II. AUTOPRUEBA DE AVANCE

A. ENTRADA A LA AUTOPRUEBA

A continuación encontrará un cuestionario relacionado con el contenido de la unidad.

El objetivo de esta autoprueba es determinar los conocimientos que usted tiene sobre el tema tratado en esta cartilla. Si una vez contestada no falla en ninguna de sus respuestas podrá realizar el ejercicio práctico que se encuentra en la página No. 51 de esta unidad. Si por el contrario, falla en una o más de sus respuestas, será preciso que estudie todo el contenido de la presente unidad.

B. AUTOPRUEBA PROPIAMENTE DICHA.

El siguiente cuestionario contiene 10 preguntas, para cada una de ellas se dan 4 opciones de las cuales solo una es correcta. Usted debe seleccionar la respuesta marcando con una equis (X) la letra correspondiente.

1. Una verdadera relación permite que:

- a. La persona logre satisfacer sus necesidades
- b. Se satisfagan los intereses de las partes
- c. Exista comprensión para una de las partes
- d. La persona de informaciones de la otra persona

2. El rector, al manifestarle a X estudiante que por ser el mejor deportista debe ir a las olimpiadas a representar el colegio, está determinando una buena:

a. Reacción

b. Sensación

c. Autopercepción

d. Relación

3. Cuándo es correcta la información dada por X a Y?

a. Hoy hay una reunión del Consejo Estudiantil

b. La reunión del Consejo Estudiantil es hoy a las 8 p.m. y van a asistir todos los miembros

c. La reunión del Consejo Estudiantil es hoy a las 8 p.m, vas a asistir ?

d. La reunión es a las 8 p.m.

4. Para establecer y mantener una buena relación interpersonal, es necesario saber recibir información sobre sí mismo y:

a. Saber dar la información a los demás sobre ellos mismos

b. Dar a la otra persona aquella información que no le guste

c. Evitar cualquier clase de reacción emocional con otros

d. Insistir para que otros nos den la información que nosotros deseamos

5. Las percepciones interpersonales son las informaciones que tenemos:

- a. Por lo que las personas nos manifiestan de sí mismas —
- b. De las personas que nos rodean —
- c. De nosotros mismos por influencias culturales —
- d. De otras personas y éstas de nosotros —

6. En cuál de los planteamientos que Juan hace a Alberto -cuando vamos a elaborar el informe- se manifiesta una actitud de compromiso:

- a. No me interrumpa, estoy ocupado —
- b. Esa es una función suya —
- c. Bien, fijemos la hora para elaborarlo —
- d. Bien, luego lo vemos —

7. Cuando nuestro jefe percibe que estamos de mal genio, pero no nos lo dice y nosotros no nos damos cuenta, podemos situar esta acción dentro de la ventana de Johari, en el área:

- a. Abierta —
- b. Oculta —
- c. Oscura —
- d. Ciega —

8. Cuando una persona actúa en forma diferente a los sentimientos y actitudes de otra u otras personas, está frente a una:

- a. Actitud positiva _____
- b. Situación de conflicto _____
- c. Solución al conflicto _____
- d. Actitud de autoestima _____

9. Sírvase señor X, llegar al trabajo a las 7 a.m. como lo ordena el reglamento, de lo contrario me verá obligado a sancionarlo. Qué forma de solucionar el conflicto se ha adoptado:

- a. Confrontación _____
- b. Compromiso _____
- c. Presión _____
- d. Desahogo _____

10. Cuando en un diálogo asumimos una actitud negativa de imponerse siempre con el YO, estamos frente a la barrera de:

- a. Prejuicios _____
- b. Refutación _____
- c. Egocentrismo _____
- d. Diferencias o discrepancias _____

III. VOCABULARIO

Las siguientes palabras serán utilizadas frecuentemente en la presente unidad. Antes de iniciar el estudio analice y precise los conceptos.

COMPORTAMIENTOS:	Diferentes modos de actuar frente a las circunstancias que se presentan.
ESTIMULOS:	Objetos, acciones, hechos y fenómenos que recibimos y producen en nosotros diversas reacciones.
IMPRESION:	Impacto que tenemos por los estímulos internos y externos.
REACCIONES EMOCIONALES:	Manifestaciones corporales producidas por los sentimientos, por ejemplo, el llanto, la risa, el rubor, la palidez.
SENTIMIENTOS:	Reacciones psíquicas producidas como resultado de las percepciones que tenemos y que afectan nuestro estado de ánimo.
VALORES CULTURALES:	Son formas de comportamiento que se adquieren por las experiencias vividas de acuerdo con el medio en el cual actuamos.

IV. DESARROLLO

A. RELACIONES INTERPERSONALES

Ya hemos visto anteriormente cómo son las comunicaciones en las empresas y las relaciones que se establecen por razones de trabajo.

Ahora, conviene analizar la comunicación en las relaciones interpersonales.

1. En qué consisten:

La relación interpersonal, puede considerarse como el proceso a través del cual dos o más personas interactúan, es decir se intercambian recíprocamente mensajes.

El contenido de estos mensajes es muy variado y su propósito es aportar y recibir ideas, sentimientos, hechos o acontecimientos, empleando como medio el lenguaje y las actitudes.

La amistad, la popularidad y la atracción social son formas de las relaciones interpersonales; a través de ellas, los seres humanos comparten ideas, sentimientos, actitudes, etc.

Vivimos en un medio social lo cual significa que constantemente estamos relacionados con otras personas y a la vez otras personas, querámoslo o no, se relacionan con nosotros

Si pensamos que las funciones de trabajo se desarrollan teniendo como base las comunicaciones interpersonales, podremos determinar la importancia de las buenas relaciones. Se alcanzan mediante el conocimiento que tengamos de las personas, sus características, sus valores y sus actitudes, el conocimiento de sí mismo y la cantidad de información que otros reciben de nosotros

La atracción personal está dada en razón al grado de afinidad, a las semejanzas de actitudes, profesiones, gustos, pasatiempos y otros aspectos que nos inclinan a elegir nuestros amigos y a establecer líneas de comunicación con los demás.

Cuando analizamos las características de las personas que observamos y las comparamos con nuestra propia personalidad, nos formamos una impresión de ellas e iniciamos una relación que se va enriqueciendo a medida que vamos dando y recibiendo información.

Pero también se pueden complicar o dificultar si la interpretación de los comportamientos es errónea, o se pueden facilitar y mejorar a medida que se logren interpretaciones correctas y apropiadas.

Este es quizá el aspecto más significativo, pues no solamente cuenta la interacción, sino también la reacción emocional que dicho intercambio ocasiona, es decir, cómo se siente el receptor con respecto a su emisor y viceversa.

2. Cómo ocurren las relaciones interpersonales:

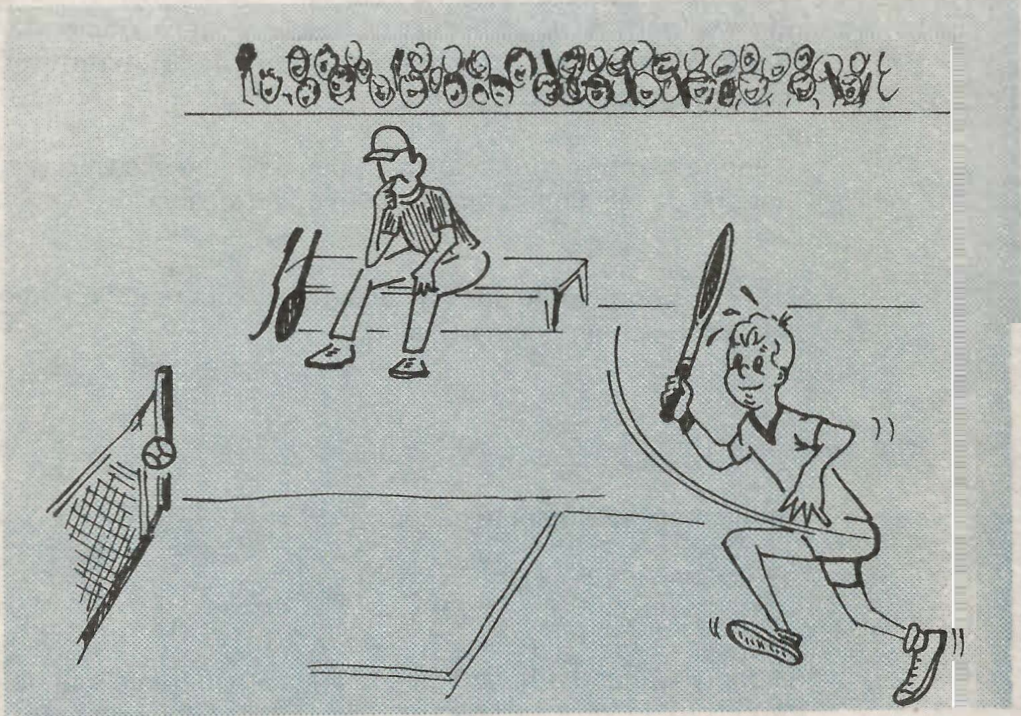
Podemos afirmar que para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales se debe seguir un doble proceso:

a. Saber recibir información sobre sí mismo:

Nuestros comportamientos y acciones son interpretadas por aquellas personas que están cerca, o por aquellas con quienes tenemos que interactuar y muchas veces no sabemos qué imagen se han formado de nosotros y qué reacciones emocionales producen nuestros comportamientos.

Por lo tanto es absolutamente necesario que YO permita que otros me digan:

- Cómo ME perciben
- Qué reacción emocional tienen frente a mis comportamientos



Para tener una adecuada relación interpersonal debemos aprender a recibir la información sobre nosotros mismos, sin colocarnos en una posición defensiva y preguntándonos siempre: Cómo me he comportado para dar esta imagen, o para producir esa reacción?

Esta información permitirá aclarar mis comportamientos y cambiar oportunamente aquellos que estén produciendo un efecto "desagradable en los otros".

b. Saber dar información a los demás sobre ellos mismos:

A menudo manifestamos: "Clara es desconsiderada", "Ernesto es malgeniado", pero rara vez lo decimos a ellos, o no lo hacemos en forma apropiada. Así como es importante recibir información sobre nosotros mismos, es también muy importante dar información a los demás, sobre la reacción que provocan sus comportamientos en nosotros. De esta manera damos oportunidad de explicar esos comportamientos y posiblemente, de cambiarlos antes de que tengan mayores consecuencias.

Quando damos información a los demás sobre ellos mismos, debemos hacerlo de tal manera que la información incluya:

- El comportamiento que ha causado nuestra reacción emocional
- La reacción emocional misma.

Analícemos el siguiente caso:

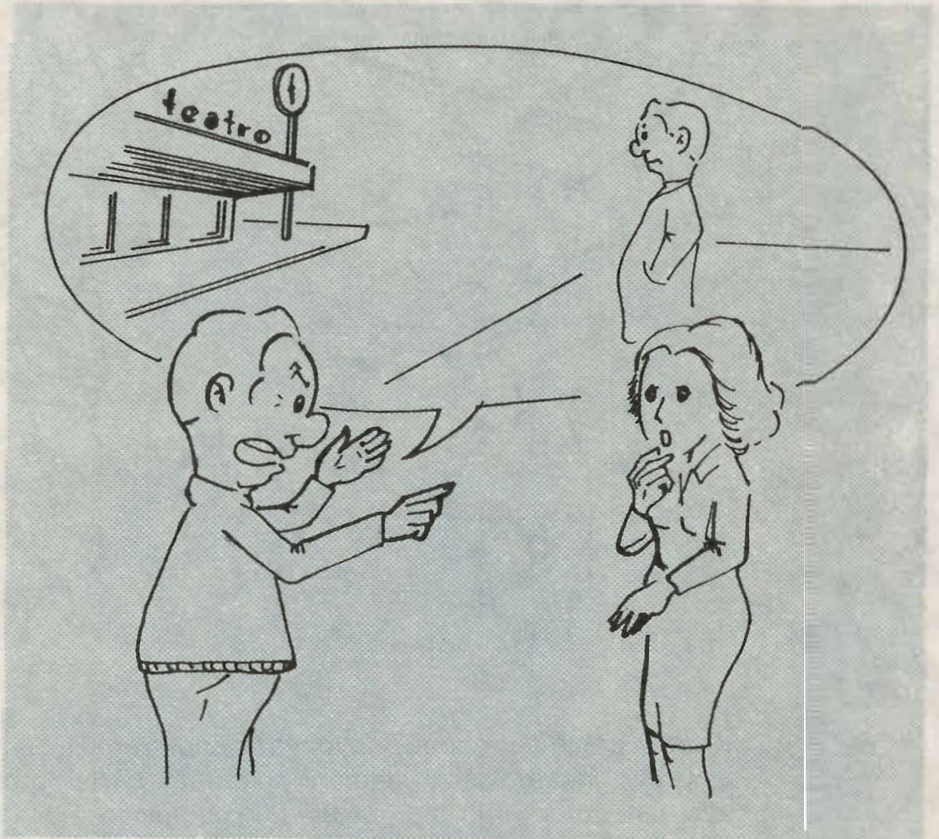
Gloria y Carlos se habían citado a las 6 p.m frente a un teatro con el propósito de ver una obra. A las 6:45 p.m. Gloria no había llegado, y, finalmente a las 7 p.m. Carlos se retiró "profundamente disgustado". Al día siguiente, al hablar con Gloria, Carlos le dice en tono malhumorado: "Estoy disgustado contigo porque eres muy desconsiderada".

En este caso Carlos ha manifestado a Gloria su reacción emocional, pero no ha manifestado en forma concreta el comportamiento que ha suscitado esa reacción emocional.

Quando Carlos dice: "eres desconsiderada". Gloria podría no entender que el problema radica en que ayer no cumplió la cita

Una de las formas que permiten mantener relaciones equilibradas, consiste en suministrar la mayor cantidad de datos, cuando se trata de dar información a los demás sobre ellos mismos. Veamos cómo:

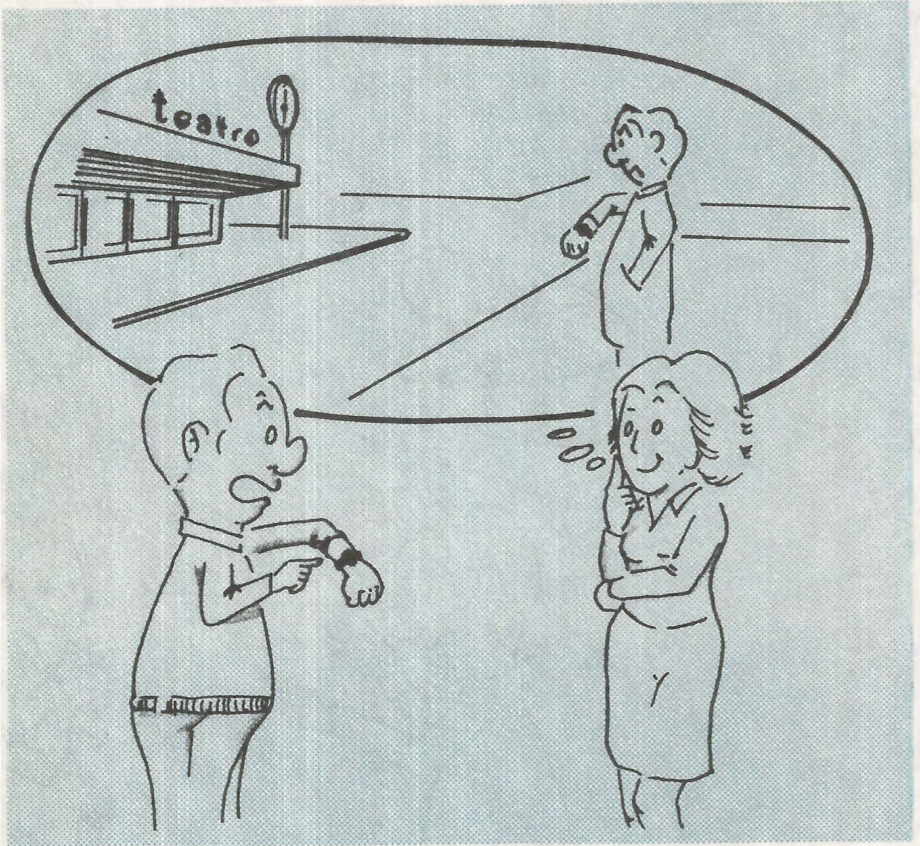
- 1) La información dada, debe ser más DESCRIPTIVA QUE EVALUATIVA.



Carlos debió describir con detalles, en términos y palabras que le hicieran comprender a Gloria la causa del disgusto y no solamente evaluar (calificar) su acción.

La utilización de un lenguaje descriptivo reduce la posibilidad de que Gloria responda en forma "evasiva".

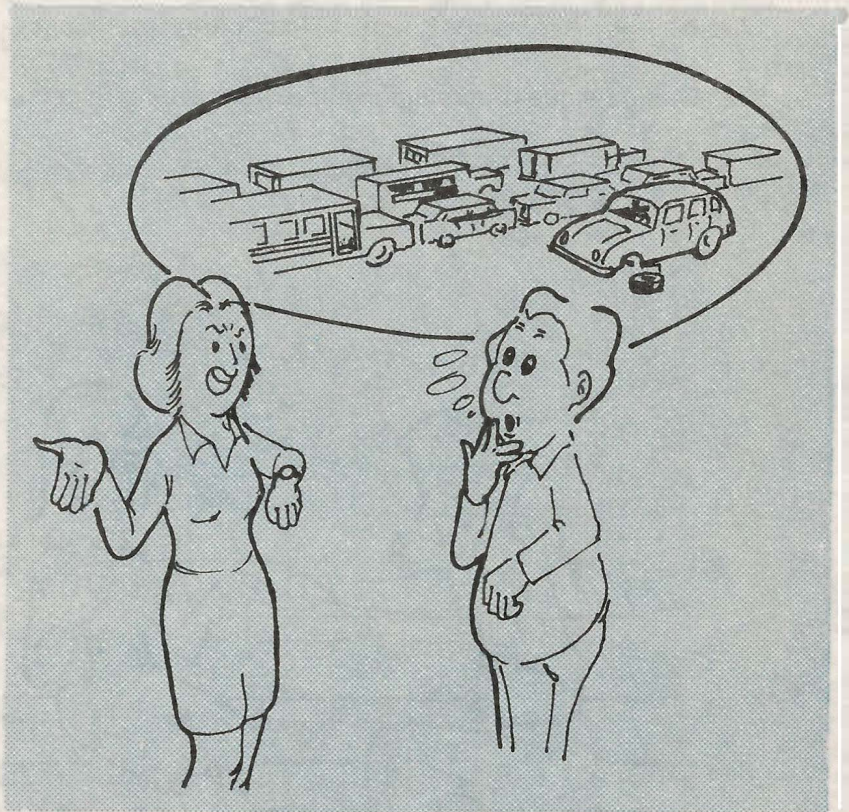
2) La información debe ser más ESPECIFICA que GENERAL



Carlos debió ser específico al reaccionar frente a Gloria, concretando las circunstancias y demás pormenores del problema: «Estoy disgustado contigo, porque ayer no cumpliste la cita acordada a las 6 p.m, frente al teatro. X».

De esta manera, no sólo habría descrito el comportamiento que le produjo una reacción emocional, sino también delimitaría las circunstancias (generalmente de tiempo y lugar) en las cuales se presentó esa reacción.

3) La información se debe CONSTATAR



Carlos debe CONSTATAR, si Gloria entendió su reacción, para ello debe solicitarle que manifieste cómo comprendió el mensaje.

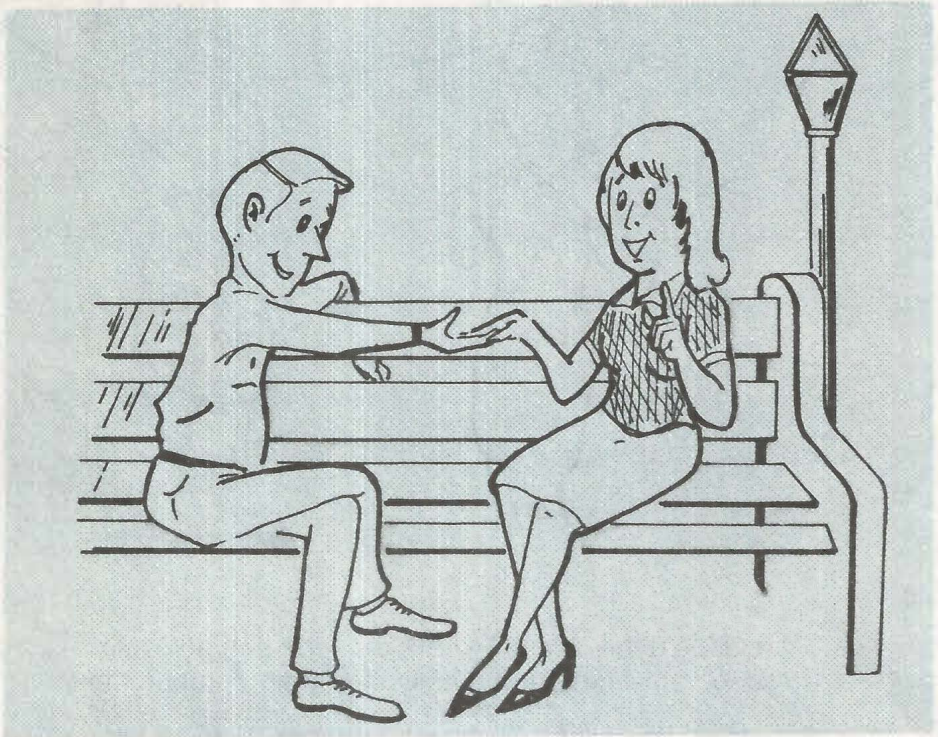
Se lograría, si Gloria le dice en forma específica, las causas (avería del auto) de su incumplimiento a la cita y constatar que él le entendió.

3. Cómo son las relaciones interpersonales:

Para entender cómo son las relaciones interpersonales, debemos pensar en cómo se siente una persona respecto de otra. Según la situación, utilizaremos los términos "Bien" y "Mal" para describirlas, así:

a. Decimos que una relación interpersonal es buena cuando:

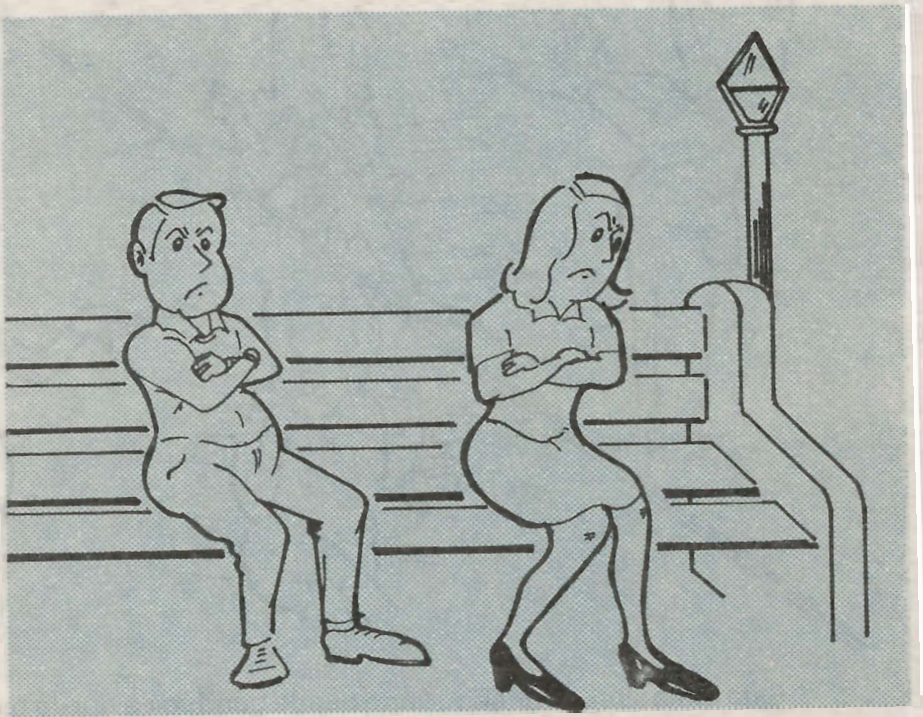
- "Y" SE SIENTE BIEN respecto a "X" y
- "X" SE SIENTE BIEN respecto a "Y"



En este caso se tiende a CONSERVAR o MANTENER la relación y tanto "X" como "Y", procuran actuar de tal manera que la otra persona se sienta bien.

b. Decimos que una relación interpersonal es mala cuando:

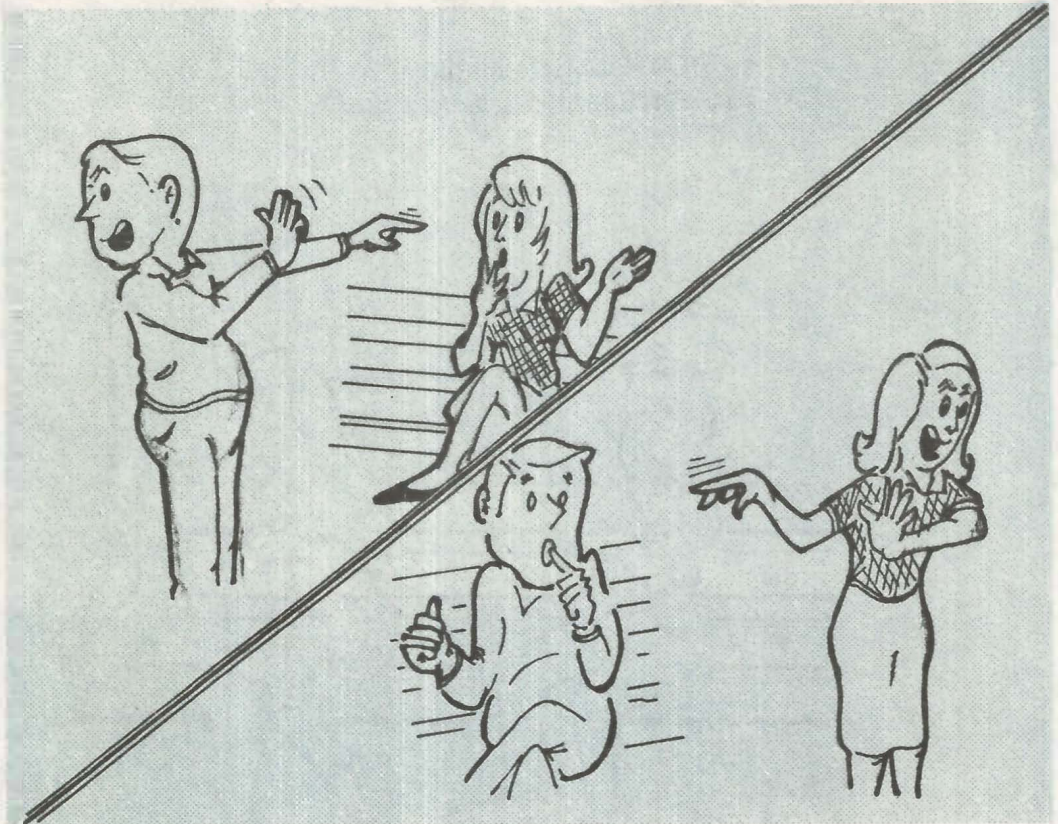
- "Y" se SIENTE MAL respecto a "X", y
- "X" se SIENTE MAL respecto a "Y"



En este caso se tiende a TERMINAR con la relación, y tanto "X" como "Y", actuarán de tal manera que se hagan sentir mal mutuamente, o reducirán sus relaciones al mínimo

c. Se presenta un tercer caso cuando:

- "X" se SIENTE BIEN y "Y" se SIENTE MAL, o
- "Y" se SIENTE BIEN y "X" se SIENTE MAL.



Esta situación de desequilibrio puede conducir a que la persona que se siente mal, trate de terminar la relación o reducirla

En este caso la persona que se siente bien no va a entender el comportamiento de la otra.

Una posibilidad que se presenta con menor frecuencia es el caso de la persona que se siente mal y tiende a restaurar el equilibrio, averiguando el por qué se siente mal y cómo puede cambiar la situación para mejorar la relación.

4. Qué determina una relación interpersonal:

Qué determina que una relación sea buena o mala?

Por qué Pedro se siente bien frente a Carlos, por qué Maritza se siente mal frente a Ernesto?

Dentro de la gran variedad de situaciones que hacen que «X» y «Y» se sientan bien o mal podemos destacar las siguientes categorías:

a. "Y" se SIENTE BIEN RESPECTO a "X", si la información que recibe de "X" es generalmente POSITIVA o AGRADABLE.

"Y" se SIENTE MAL RESPECTO a "X", si la información que recibe de "X" es generalmente NEGATIVA o DESAGRADABLE.

b. "Y" se SIENTE BIEN RESPECTO a "X" si lo que "X" hace, FAVORECE los intereses y satisface las necesidades de "Y"

"Y" se SIENTE MAL RESPECTO a "X", si lo que "X" hace, va CONTRA los intereses de "Y", o deja de satisfacer las necesidades de éste.

c. «Y» se SIENTE BIEN RESPECTO a «X» si percibe que los aportes positivos de «X» a la relación, al menos son iguales a los suyos.

«Y» se SIENTE MAL RESPECTO a «X» si percibe que los aportes no son iguales.

A continuación del autocontrol No.1 analizaremos las percepciones.

AUTOCONTROL No. 1

Marque con una equis (X) la letra correspondiente a la RESPUESTA correcta, de cada una de las siguientes preguntas:

1. Una relación interpersonal es buena cuando las personas que establecen la relación:
 - a. Evitan comunicarse
 - b. Se rechazan mutuamente
 - c. Se sienten mutuamente bien
 - d. Ignoran lo que sienten entre sí

2. Para mantener en forma equilibrada las relaciones interpersonales con quienes nos rodean, es indispensable que las comunicaciones establecidas sean:
 - a. Verificadas -Detalladas- Evaluadas
 - b. Descriptivas -Generales- Constatadas
 - c. Descriptivas -Específicas- Constatadas
 - d. Evaluadas -Generales- No comprobadas

3. Para que una persona se sienta bien respecto a otra y viceversa, es importante que:
 - a. La comunicación establecida entre ellas sea evaluada
 - b. Los aportes dados sean mayores en una persona que en otra
 - c. Se perciba el tipo de relación establecida entre ellas
 - d. Las acciones realizadas favorezcan intereses y necesidades mutuas

4. Cuando en una relación establecida entre dos personas se percibe mayores aportes en una de ellas, y en la otra indiferencia por lo que hace, la relación es:

a. Aceptable ___

b. Positiva ___

c. Negativa ___

d. Equilibrada ___

5. El comportamiento que ha causado nuestra reacción emocional y la reacción emocional misma, son aspectos fundamentales que deben tenerse en cuenta cuando:

a. Recibimos opiniones de otras personas sobre nosotros mismos ___

b. Adoptamos una actitud imparcial comprensiva ___

c. Damos información a otras personas sobre ellos mismos ___

d. Queremos imponer nuestras ideas o planteamientos ___

COMPARE SUS RESPUESTAS CON LAS QUE APARECEN INVERTIDAS EN LA
PAGINA SIGUIENTE

RESPUESTAS DEL AUTOCONTROL No. 1

1. c

2. c

3. d

4. c

5. c

SI TODAS SUS RESPUESTAS SON CORRECTAS CONTINUE CON EL ESTUDIO DEL SIGUIENTE TEMA. EN CASO CONTRARIO REPITA EL ESTUDIO DE ESTE SUBTEMA A PARTIR DE LA PAGINA No. 10

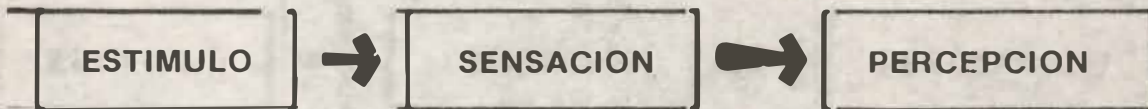
B. LA PERCEPCION

El hecho de «ver» una persona no establece ninguna relación interpersonal. Es necesario que nos demos cuenta de ella, es decir, nos formemos alguna impresión de esa persona.

En sentido general, decimos que la percepción es el proceso por medio del cual un individuo al recibir a través de sus órganos sensoriales -los sentidos- estímulos del medio ambiente (visuales, auditivos, olfatorios,etc.) y por la influencia de las necesidades o motivos presentes, experiencias, visión del futuro y valores culturales, llega al conocimiento de los hechos, objetos y situaciones que lo rodean

Al ocuparnos de la percepción estudiamos lo que el organismo experimenta -por medio de los órganos de los sentidos- y no todo lo que el mundo contiene.

Con respecto a las relaciones intepersonales, podemos decir que la percepción consiste en el conocimiento que una persona adquiere de sí misma, de otra u otras, por los estímulos que recibe.



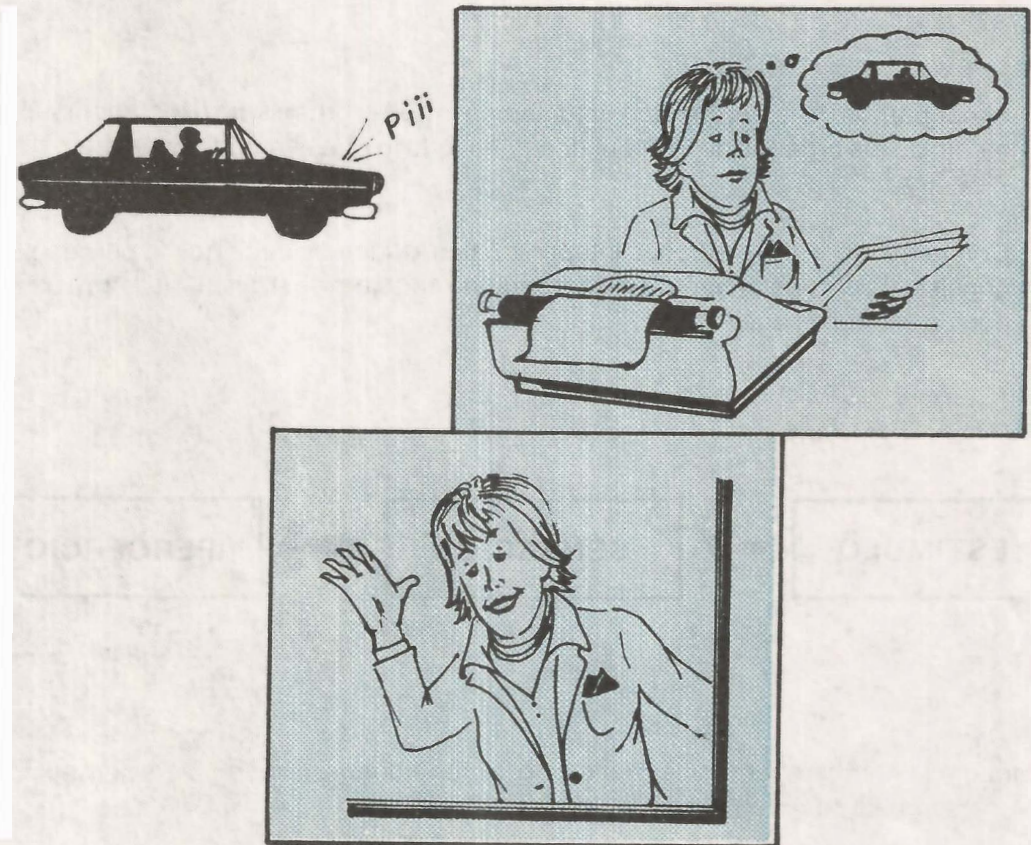
El esquema anterior recoge la secuencia de los fenómenos para llegar a la percepción, veamos como se suceden:

- Estímulo: es algo que se halla en nuestro ambiente externo o interno y que tiene la propiedad de afectar los órganos de los sentidos, como una luz, un ruido, el olor de la comida, la silueta de una persona.

Ante la presencia de un estímulo la persona recibe una impresión y se da cuenta que algo ocurre; es la sensación.

- Sensación: es la reacción provocada por un estímulo.
- Percepción: es una sensación consciente y atendida.

Veamos, a través de un ejemplo, cómo se presentan estas tres fases que forman parte de un mismo proceso, que en teoría se pueden separar, más no en la ejecución del fenómeno.



María escucha el pito de un carro y reconoce que es el auto de su amigo José que quedó en pasar a las 6 p.m, para llevarla a una reunión.

Juegan papel importante en la percepción las ideas, acciones, sentimientos, lenguaje y los valores de nuestra cultura, puesto que producen diferentes reacciones en los seres humanos.

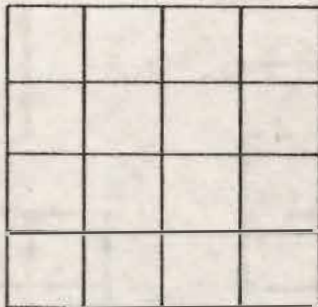
Por ejemplo, podemos entender la incidencia de los valores culturales así:

El concepto de belleza es diferente para la cultura occidental, que para la oriental.

Cada individuo tiene un modo característico, único de percibir su ambiente y de percibir a los demás

Este fenómeno lo podemos observar fácilmente en el ejemplo siguiente:

Presente el diagrama que aparece a continuación a un grupo de amigos (seis o más) y pídale simplemente que cuenten el número de cuadrados que en él aparecen:

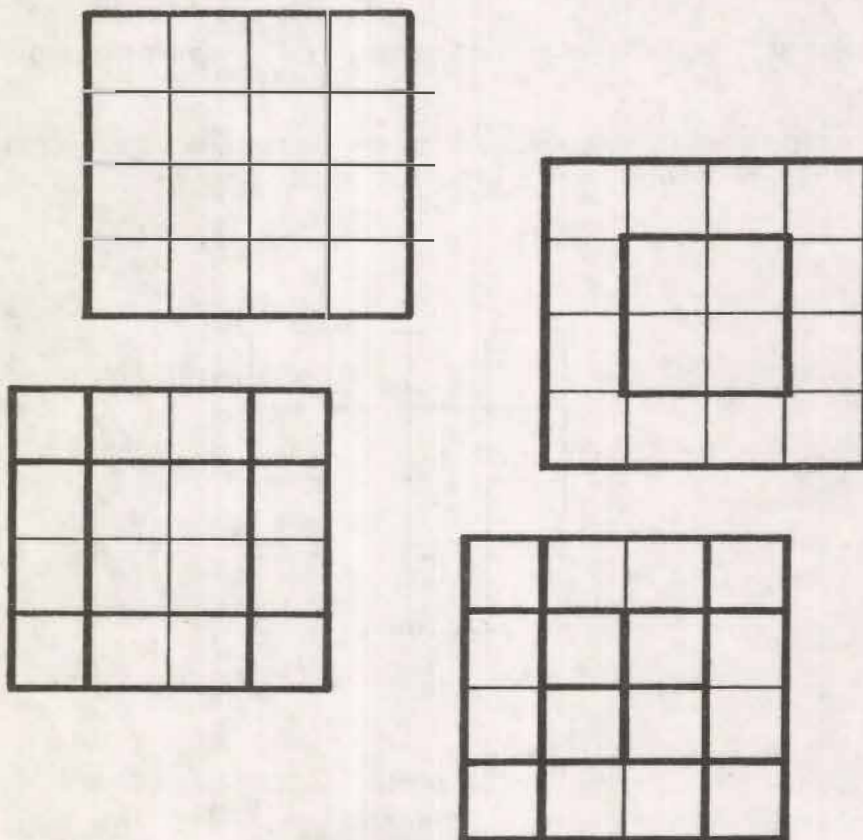


Con seguridad habrá respuestas diferentes y no pocos afirmarán que hay 16 cuadros, pero, su número puede ser mayor o menor.

Son muchos los factores que nos llevan a dar diversas respuestas ante un mismo estímulo, persona, objeto o acción.

En el caso anterior para algunas personas puede ser una tarea simple, limitándose a contar los cuadrados en la figura.

Para otros puede ser muy difícil y compleja, tardando más tiempo en dar sus respuestas, pues ponen a trabajar su imaginación, agrupando algunos cuadrados para lograr otros cuadrados, así:



1. Percepciones interpersonales:

Son informaciones que tenemos de otras personas y las que estas tienen de nosotros.

Algunas veces no vemos a las personas tal como son, sino por lo que significan para nosotros o lo que queremos que sean en relación con nuestras propias necesidades y experiencias anteriores.

Constantemente respondemos a sentimientos, ideas, sugerencias, palabras, gestos y otros valores de nuestra cultura, lo cual nos lleva a determinar a una persona como: optimista o pesimista; buena o mala; sencilla o complicada; y así vamos desarrollando un código al cual tenemos que recurrir para juzgar lo que hacen otras personas.

El hecho de que un hombre lllore frente a su esposa enferma, puede dar lugar a varias interpretaciones:

- Signo de debilidad (si en su infancia le enseñaron que un hombre nunca debe llorar).
- Signo de sensibilidad (si cree que un hombre puede demostrar sus emociones en ésta forma).
- Signo de inmadurez (si considera que estas expresiones externas -llanto- son falta de madurez).

Estas percepciones dependen de un modelo interpretativo personal que puede ser o no consciente. Pero, es necesario que se constate el por qué de la reacción, para lograr que la información se reciba correctamente.

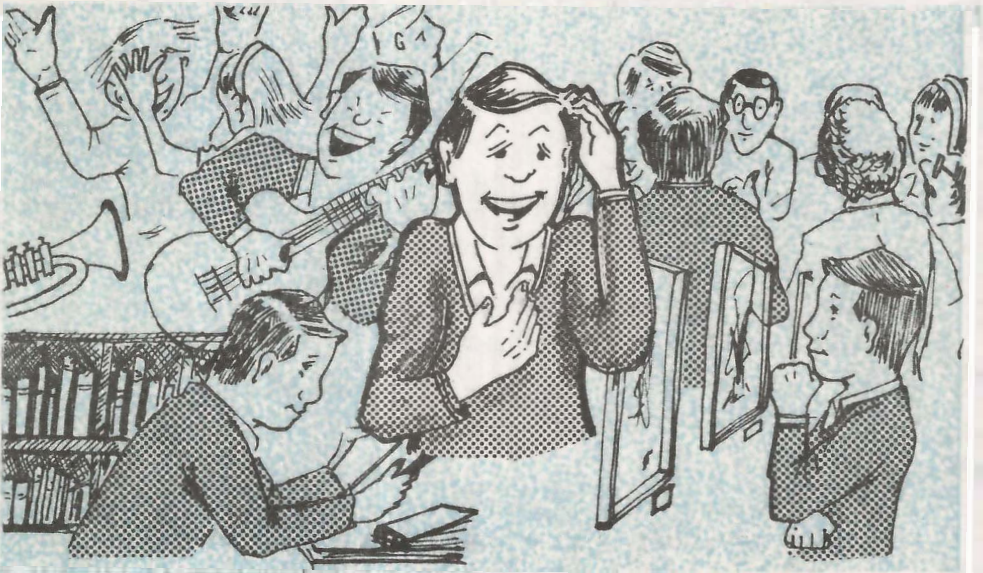
2. Auto percepción:

Al formarnos una impresión acerca de nosotros mismos, estamos frente a la auto percepción

El individuo construye gradualmente su propio «YO» o «EGO», que es un sistema de actitudes, sentimientos, percepciones y valoraciones de la persona acerca de sí mismo.

El concepto que se tiene de sí mismo está determinado por el medio cultural, los grupos, las organizaciones en las cuales se halle afiliado.

La autoestima depende en gran parte de la clase de relaciones interpersonales que mantengamos, ya que la actitud de las otras personas hacia nosotros depende de la percepción que ellos tengan de nosotros

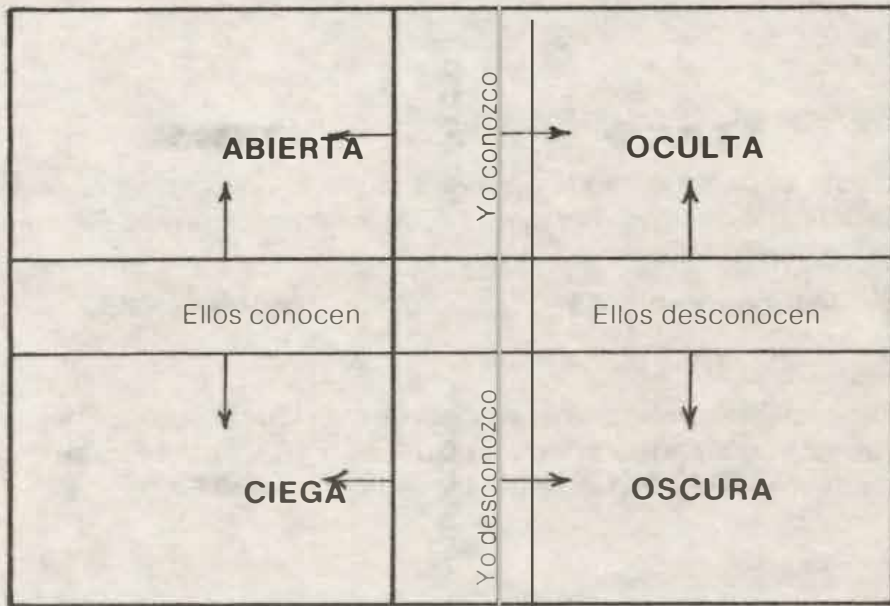


La buena auto percepción (autoimagen) nos permite percibirnos a nosotros mismos, tal como somos: la mala auto percepción, mejor o peor de lo que realmente somos o sentimos ser. Por ejemplo, nos juzgamos como muy buenos padres sin serlo realmente

C. VENTANA DE JOHARI

La ventana de Johari es un modelo gráfico del conocimiento de la percepción de las relaciones interpersonales, la cual nos permite adquirir una idea más clara de muchos de nuestros comportamientos y puede aportarnos soluciones al afrontar nuestras dificultades en las relaciones interpersonales.

La ventana de Johari presenta el siguiente esquema:



1 Area Abierta

Este espacio incluye todos los factores de los cuales los demás y yo tenemos percepciones compartidas, es decir, las personas me ven como yo me veo, por ejemplo, me siento seguro y las personas me ven seguro. Esta área facilita una comunicación libre y espontánea.

2. Area Oculta:

Los factores que percibo en mí, pero que oculto a los demás están en este espacio, por ejemplo, me siento inseguro pero proyecto la imagen de estar muy seguro. Las personas tienen una percepción «falsa» de mí y debo estar siempre alerta para que los demás no perciban mi «verdadera imagen»

3. Area Ciega:

En este espacio están los factores que no percibo en mí, pero si los conocen las otras personas que tienen relación conmigo. Por ejemplo, desconozco que soy inmaduro y mis amigos han percibido mi inmadurez.

4. Area Oscura:

En este espacio están los aspectos que los otros desconocen de mí y yo desconozco de ellos. Por ejemplo, otros no perciben mi temor ni yo lo percibo o no lo quiero admitir.

La ventana descrita anteriormente varía de individuo a individuo, así: para algunos el área abierta será pequeña y mayor su área oculta, para otros su área ciega será demasiado grande y su área abierta muy pequeña, etc.

AUTOCONTROL No. 2

Marque con una equis (X) la letra correspondiente a la RESPUESTA correcta, en cada una de las siguientes preguntas.

1. Cuando analizo mis propias reacciones estoy efectuando una:

- a. Sensación
- b. Percepción
- c. Autopercepción
- d. Relación interpersonal

2. Según la Ventana de Johari, el espacio correspondiente al área abierta es propicia para el establecimiento de:

- a. Percepciones falsas de sí y de otros
- b. Comunicaciones evaluativas y generales
- c. Comunicaciones libres y espontáneas
- d. Percepciones interpersonales negativas

3. Según la Ventana de Johari, el área oscura incluye los factores que:

- a. Percibo de mí pero oculto a los demás
- b. Tanto de los demás como yo, desconocemos
- c. Perciben otras personas en forma falsa sobre mí
- d. Los demás perciben en mí pero yo no los percibo

4. Cuando me siento triste, pero ante las personas sonrío, me muestro alegre y ellas me perciben como tal; me estoy situando dentro de la Ventana de Johari, en el área:

- a. Oculta —
- b. Abierta —
- c. Ciega —
- d. Oscura —

5. Cuando un amigo nos cataloga como buenos deportistas se produce una:

- a. Sensación —
- b. Percepción —
- c. Autopercepción —
- d. Percepción interpersonal —

COMPARE SUS RESPUESTAS CON LAS QUE APARECEN INVERTIDAS EN LA
PAGINA SIGUIENTE

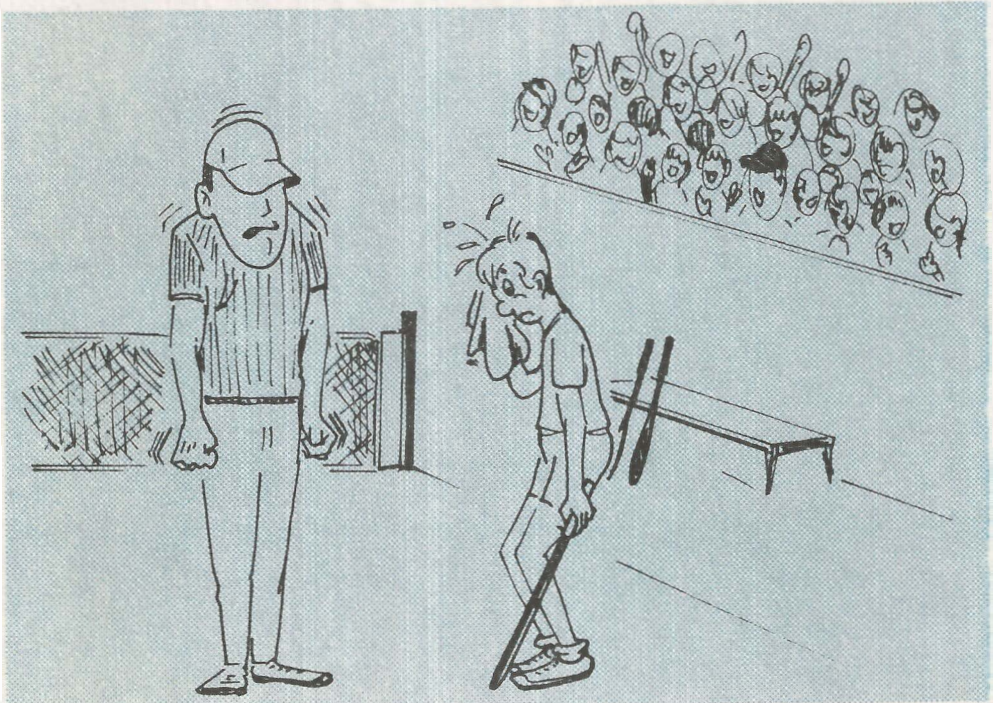
RESPUESTAS DEL AUTOCONTROL No. 2

1. c
2. c
3. b
4. a
5. b

SI TODAS SUS RESPUESTAS SON CORRECTAS CONTINUE CON EL ESTUDIO DEL SIGUIENTE TEMA. EN CASO CONTRARIO REPITA EL ESTUDIO DE ESTE SUBTEMA A PARTIR DE LA PAGINA No. 24

D. CONFLICTO INTERPERSONAL

Constantemente las personas tienen que manejar situaciones que no están acordes con su forma de vida dificultando las buenas relaciones interpersonales; pero, si se hace buen uso de las técnicas de comunicación se llegará a resultados positivos.



1. En qué consiste el conflicto interpersonal:

Es aquella situación que se presenta entre dos o más personas cuando una de ellas busca satisfacer las necesidades en forma diferente a la otra.

Generalmente, involucran sentimientos y formas particulares de conducta que no están de acuerdo con la manera de sentir y actuar de los otros. Por ejemplo: la actitud que asume un jefe al impartir órdenes crea en los subalternos diversas reacciones que pueden ser positivas o negativas, las que se manifiestan tanto en expresiones corporales (gestos, posiciones), como verbales (comentarios).

2. Formas de solución al conflicto interpersonal:

Cada uno tiene una forma particular de afrontar los conflictos según sus experiencias, percepciones, habilidades comunicativas, etc.

Veamos cinco posibilidades de solución:

a. Confrontación:

Si el conflicto es inevitable, la actitud más positiva para lograr su solución, es la de escuchar a otras personas en todos los aspectos en que no se esté de acuerdo; esto permite expresar nuestros puntos de vista y llegar así a un consenso o a un entendimiento.

b. Compromiso:

Consiste en aportar elementos comunes que sirvan para la solución del conflicto.

Por ejemplo: Los estudiantes que quieren evitar conflictos con sus profesores o familiares, deberán comprometerse a estudiar las asignaturas para lograr el éxito esperado por todos.

c. Reconciliación

Las partes en conflicto, al querer resolverlo por medio de razonamientos buscan la reconciliación a través del apaciguamiento y alivio de tensiones.

Por ejemplo: "no te alteres por los planteamientos de tu nuevo jefe, estoy seguro que con el tiempo podrán entenderse mutuamente"

d. Presión:

Es el uso del poder para resolver el conflicto, tanto si se trata de poder personal o de amenazas que van a desembocar en consecuencias indeseables para la otra persona. Se puede observar en frases como: a un padre no se le lleva la contraria, haga lo que le digo.

e Retirada:

Es finalizar la participación de alguien en el conflicto, es decir, indicar la falta de interés en contribuir a una solución. Se manifiesta callando o bien diciendo: "hice todo lo que pude, no hay nada que hacer, lo mejor es que yo me retire".

Algunas veces pueden estar no solamente sin interés de contribuir, sino temeroso de hacerlo, por miedo a que sus aportes no sean aceptados, o teme comprometerse.

f. Desahogarse:

La participación en el conflicto se convierte en secundaria, en relación con la frustración que produce el no ser tenido en cuenta. La ira permite la salida de esa tensión, no siempre con buenos resultados.

EJERCICIO

Si ha leído atentamente las definiciones correspondientes a las 6 formas de solución, está en condiciones de poder realizar el ejercicio siguiendo las instrucciones que le damos a continuación.

Piense cómo ha interactuado con personas tales como jefes, compañeros, etc, en situaciones de conflicto.

De acuerdo con el ejemplo de la página 39 desarrolle el ejercicio que se encuentra al final de la unidad, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Distribuya 100 puntos en proporción a como usted resuelve los conflictos, es decir, anotando el puntaje más alto, en la forma que usted más se identifique y el más bajo, en la que menos se identifique.
2. Busque en la línea horizontal el nombre de la forma que corresponda en el cuadro y marque en el eje vertical los puntos asignados.
3. Finalmente trace una línea para unir los diferentes puntos, la cual dará su perfil en la solución de conflictos.

En el ejemplo se observa que a la forma «confrontación» se le asignaron veinte (20) puntos en la columna «como me veo», los cuales están representados en el punto A de la gráfica de perfil.

La B de la gráfica de perfil corresponde a los diez (10) puntos asignados en la columna «como me veo» a la forma «compromiso».

La unión de A y B nos da un trazo de perfil de «como me veo». Los demás se desarrollan en forma similar.

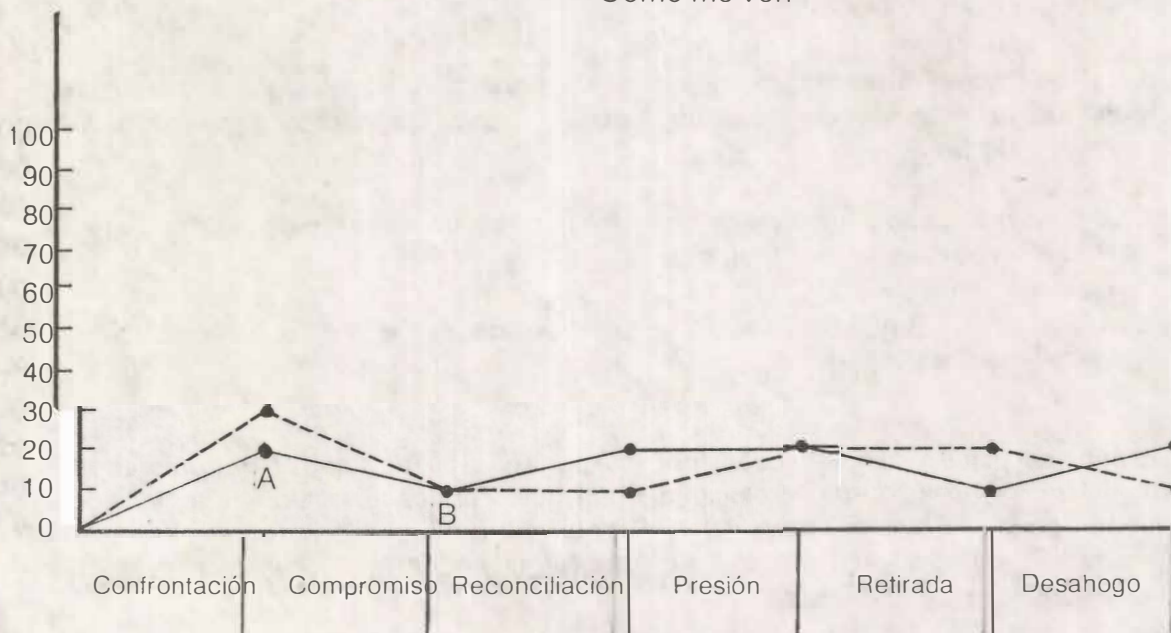
El principal objetivo al hacerle construir este perfil es el de facilitarle un instrumento de identificación en su forma de solucionar conflictos. Para darle validez a la ventana de Johari sería útil que así como usted elabora su propio perfil, otros lo hicieran de acuerdo como lo ven a usted; de ésta forma podría comparar los puntos más sobresalientes de cada perfil.

FORMAS	PORCENTAJES	
	Como me veo	Como me ven
Confrontación	20	30
Compromiso	10	10
Reconciliación	20	10
Presión	20	20
Retirada	10	20
Desahogo	20	10
TOTAL	100	100

GRAFICO DE PERFIL

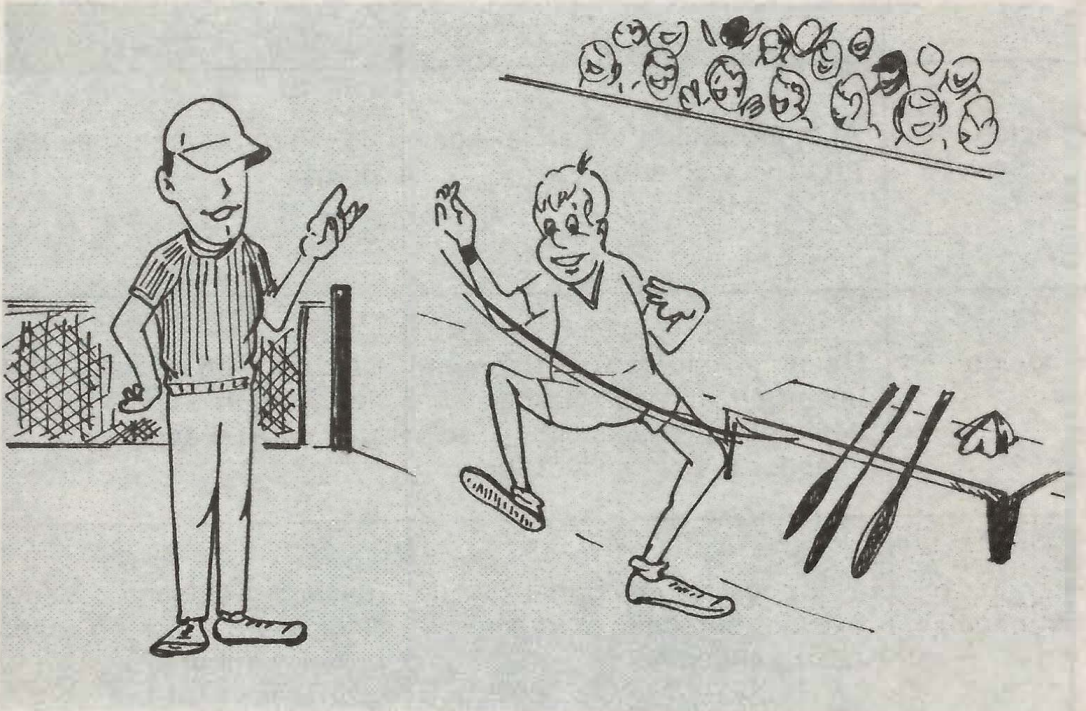
Como me veo _____

Como me ven - - - - -



E. BARRERAS EN EL DIALOGO INTERPERSONAL

En el diálogo también se presentan barreras u obstáculos que disminuyen su efectividad, las cuales acentúan el conflicto



Estas barreras podemos confrontarlas a través de dos actitudes.

- a. Positivas que permiten la comprensión y la verdadera comunicación.
- b. Negativas que afectan en mayor o menor grado a cada una de las personas que intervienen en el diálogo.

BARRERA	ACTITUD POSITIVA	ACTITUD NEGATIVA
Egocentrismo	Estar a disposición de los demás, utilizar la palabra «NOSOTROS».	Querer imponerse en todo momento, intervenir en todo instante con el «YO».
Prejuicios	Adoptar actitud imparcial comprensiva y abierta.	Sentirse satisfecho hiriendo a los demás.
Refutación	Hacer un esfuerzo por comprender al otro en su totalidad con defectos y cualidades y sólo después pensar en rectificarlo.	Descubrir en seguida las fallas de la argumentación y aprovechar para rebatirlo.
Diferencias o Discrepancias	Ver como algo normal el que existan personas diferentes a usted y aceptarlo.	Recibir secamente la contradicción, no tener en cuenta la opinión contraria.
Resistencia al cambio	Aceptar los planteamientos del otro, sin que esto implique molestia, si se juzga que el otro tiene razón.	Rehusar entrar en el razonamiento expuesto, si eso implica un cambio en la manera de pensar.
Tiempo de escucha	Prestar atención a lo que dice el interlocutor.	Oír sin escuchar, fijándose más bien en las fallas y en detalles sin importancia.

AUTOCONTROL No. 3

Marque con una equis (X) la letra correspondiente a la RESPUESTA correcta, en cada una de las siguientes preguntas:

1. La forma de solucionar el conflicto que plantea razonamientos y busca aliviar tensiones, se llama:
 - a. Retirada
 - b. Presión
 - c. Reconciliación
 - d. Confrontación

2. Una frase que tipifica la forma «Retirada» como solución al conflicto es:
 - a. Como Rector, manifiesto que las clases son de 60 minutos
 - b. Dejemos la discusión y que no se hable más del asunto
 - c. Por favor, Juan, no se altere, y tome el problema con calma
 - d. Analicemos las causas del problema para darle una solución

3. «Creo que este problema lo debemos analizar, viendo qué tenemos a favor, y qué en contra». Esta frase ejemplariza la forma de solucionar el conflicto, denominada:
 - a. Presión
 - b. Compromiso
 - c. Desahogo
 - d. Confrontación

4. Cuando se presenta la refutación en un diálogo, si se quiere tomar una actitud positiva, ésta debe caracterizarse por:
- a. Partir de la base que todo el mundo es igual —
 - b. Retirarse del grupo, si se incomoda por lo dicho —
 - c. Adoptar una posición compasiva e imparcial ante el otro —
 - d. Comprender a la persona y hacerle caer en cuenta del error. —
5. Cuando en un diálogo adoptamos una actitud comprensiva, estamos frente a la barrera de:
- a. Egocentrismo —
 - b. Refutación —
 - c. Prejuicios —
 - d. Resistencia al cambio —

COMPARE SUS RESPUESTAS CON LAS QUE APARECEN INVERTIDAS EN
LA PAGINA SIGUIENTE

RESPUESTAS DEL AUTOCONTROL No. 3

1. c
2. b
3. d
4. d
5. c

SI TODAS SUS RESPUESTAS SON CORRECTAS PROCEDA A ELABORAR EL TRABAJO ESCRITO. EN CASO CONTRARIO REPITA EL ESTUDIO DE ESTE SUBTEMA A PARTIR DE LA PAGINA No.35

V. RECAPITULACION

Podemos identificar algunas características que están involucradas en una relación:

La relación interpersonal es un proceso social a través del cual dos o más personas interactúan, es decir, se intercambian mensajes

El comportamiento o la actitud de las personas que intervienen, facilita o dificulta el proceso de la comunicación y de las relaciones interpersonales.

La percepción consiste en el conocimiento que una persona adquiere de sí mismo, de otra u otras por los estímulos que recibe. La interacción puede darse normalmente o verse obstaculizada ocasionando conflictos, que se pueden evitar; si ocurren, podemos superarlos mediante fórmulas de solución (confrontación, presión, etc) que demandan una actitud positiva en todo momento.

VI. AUTOEVALUACION FINAL

El siguiente cuestionario contiene 10 preguntas, para cada una de ellas se dan 4 opciones de las cuales sólo una es correcta. Usted debe seleccionar la respuesta marcando con una equis (X) la letra correspondiente

1. Una verdadera relación permite que:
 - a. La persona logre satisfacer sus necesidades.
 - b. Se satisfagan los intereses de las partes.
 - c. Exista comprensión para una de las partes.
 - d. La persona de informaciones de la otra persona.

2. El rector, al manifestarle a X estudiante que por ser el mejor deportista debe ir a las olimpiadas a representar al colegio, está determinando una buena:
 - a. Reacción
 - b. Sensación
 - c. Autopercepción
 - d. Relación

3. Cuándo es correcta la información dada por X a Y
 - a. Hoy hay una reunión del Consejo Estudiantil
 - b. La reunión del Consejo Estudiantil es hoy a las 8 p.m y van a asistir todos los miembros.
 - c. La reunión del Consejo Estudiantil es hoy a las 8 p.m, va\$ asistir.
 - d. La reunión es a las 8 p.m.

4. Para establecer y mantener una buena relación interpersonal, es necesario saber recibir información sobre sí mismo y:
 - a. Saber dar la información a los demás sobre ellos mismos
 - b. Dar a la otra persona aquella información que no le guste.
 - c. Evitar cualquier clase de reacción emocional con otros.
 - d. Insistir para que otros nos den la información que nosotros deseamos.

5. Las percepciones interpersonales son las informaciones que tenemos:
- a. Por lo que las personas nos manifiestan de sí mismas.
 - b. De las personas que nos rodean
 - c. De nosotros mismos por influencias culturales
 - d. De otras personas y éstas de nosotros.
6. En cuál de los planteamientos que Juan hace a Alberto -cuando vamos a elaborar el informe- se manifiesta una actitud de compromiso:
- a. No me interrumpa, estoy ocupado
 - b. Esa es una función suya
 - c. Bien, fijemos la hora para elaborarlo
 - d. Bien, luego lo vemos
7. Cuando nuestro jefe percibe que estamos de mal genio, pero no nos lo dice y nosotros no nos damos cuenta, podemos situar esta acción dentro de la ventana de Johari, en el área:
- a. Abierta
 - b. Oculta
 - c. Oscura
 - d. Ciega
8. Cuando una persona actúa en forma diferente a los sentimientos y actitudes de otra u otras personas está frente a una:
- a. Actitud positiva
 - b. Situación de conflicto
 - c. Solución al conflicto
 - d. Actitud de autoestima

9. "Sírvese señor X, llegar al trabajo a las 7 p.m como lo ordena el reglamento, de lo contrario me verá obligado a sancionarlo." Qué forma de solucionar el conflicto se se ha adoptado.?
- a. Confrontación —
 - b. Compromiso —
 - c. Presión —
 - d. Desahogo —
10. Cuando en un diálogo asumimos una actitud negativa de imponerse siempre con el YO, estamos frente a la barrera de:
- a. Prejuicios —
 - b. Refutación —
 - c. Egocentrismo —
 - d. Diferencias o discrepancias —

COMPARE SUS RESPUESTAS CON LAS QUE APARECEN INVERTIDAS EN LA
PAGINA SIGUIENTE

RESPUESTAS DE LA AUTOPRUEBA DE AVANCE Y AUTOEVALUACION FINAL

1. b
2. d
3. c
4. a
5. d
6. c
7. d
8. b
9. c
10. c

VII. BIBLIOGRAFIA

RODNEY W, Napier; MATTI K, Gershenfeld. Grupos: Teoría y experiencia México. Editorial Trillas, 1977.

VELA, Jesús A.S.J. Teoría y Técnicas de las Relaciones Humanas. Bogotá. Editorial Indoamericana Press, 1974.

VIII. TRABAJO ESCRITO

El siguiente ejercicio abarca los aspectos más importantes estudiados en la presente unidad, respecto a los elementos fundamentales que se encuentran en una relación interpersonal: Percepción y conflicto. Para su elaboración escoja un grupo de personas que bien pueden ser miembros de su familia, compañeros de trabajo o amigos, aprovechando la oportunidad en que se encuentren todos reunidos y propóngales realizar el ejercicio, cuyo resultado será una experiencia interesante que le permitirá comprender en forma práctica los conceptos estudiados.

1. Requisitos:

Para realizar el ejercicio usted debe haber comprendido los contenidos estudiados en las unidades 1, 2, 3, 4 y cumplir en forma estricta las instrucciones indicadas.

2. Objetivos:

Mediante la realización de una dinámica grupal, identifique los factores, la importancia de una buena percepción y la forma más adecuada de solucionar un conflicto, para estar en capacidad de mantener unas buenas relaciones interpersonales.

INSTRUCCIONES

Elementos:

Número de participantes 6 a 10 personas

Tiempo aproximado 1 hora

Lugar: Salón amplio

Materiales: \$10.00 por participante, un sobre

PROCEDIMIENTO

Previamente a la reunión pida a cada una de las personas que van a participar en dinámica grupal, que lleven \$10.00. No se debe dar ninguna explicación acerca de la utilización del dinero.

Una vez reunido el grupo, haga una breve introducción sobre la importancia de una verdadera y efectiva comunicación, sin barreras, utilizando los contenidos estudiados en las unidades anteriores (tiempo 5 a 10 minutos).

Organice a todos los participantes en círculo o en una posición en la cual todos se puedan mirar entre sí.

En el sobre recolecte todo el dinero (\$10.00 por persona). Si alguien no lleva el dinero no podrá participar. No permita que nadie le preste dinero.

Deposite el sobre en un lugar visible para el grupo. Ubíquese en un sitio en el cual pueda trabajar como observador.

Dé la siguiente instrucción al grupo: «ustedes conforman la sociedad El Benefactor» cuyo gerente ha decidido que el aporte dado por cada uno sea entregado en su totalidad, a uno de ustedes. Su trabajo como grupo consiste en decidir cuál de ustedes se quedará con la totalidad del dinero. La decisión debe ser por consenso de grupo, es decir; TODOS los participantes deben estar de acuerdo con la persona escogida. No la podrán elegir ni al azar, ni por mayoría.

Repita la instrucción anterior varias veces hasta que el grupo la entienda totalmente.

Usted como observador deberá VIGILAR que:

- Se cumplan estrictamente las instrucciones
- Sólo una persona reciba el dinero
- La persona escogida utilice el dinero para su satisfacción personal, así que no puede por ejemplo, invitar a los demás a tomarse unas copas, comer u ofrecer repartirlo de alguna forma.
- El grupo puede justificar el criterio o razones de la elección final
 - El dinero queda efectivamente en la persona escogida. Entréguelo personalmente
- El ejercicio debe realizarse hasta el final con la entrega del dinero.

Usted como observador deberá REGISTRAR en una hoja:

- Quien se comunica con quien
- Quién interrumpe, intercepta regularmente la misma persona?
- Qué posibilidades de solución al conflicto predominan?
- Permite el grupo que todas las personas opinen?
- Se incomoda alguien, por qué?
- Se le presta atención a los sentimientos del grupo, por parte de quién?
- Se aísla a alguien?

Las anteriores preguntas son únicamente guías, tome todas las anotaciones que considere necesarias.

Una vez termine el ejercicio, explique la razón u objetivos de éste y haga una corta evaluación con los participantes. Tenga en cuenta las opiniones del grupo y la suya respecto de la importancia y manejo del conflicto.

Una vez finalizado el ejercicio, conteste en forma breve las preguntas que aparecen en esta página y envíelas a la siguiente dirección:

Calle 53A No.27A-19 ó al Apartado Aéreo 32818 Bogotá

PREGUNTAS

Hasta qué punto le permitió el ejercicio aclarar los objetivos de la unidad?

Describe la conducta de la persona que recibió los dineros en cuanto a:

- Reacciones emocionales
- Posibilidades de solución al conflicto
- Actitudes adoptadas por la persona escogida ante el grupo

Se utiliza en forma adecuada la comunicación en doble vía?

Por qué?

Cómo fue su autopercepción como observador?

Cuál cree que es su estilo de solución al conflicto?

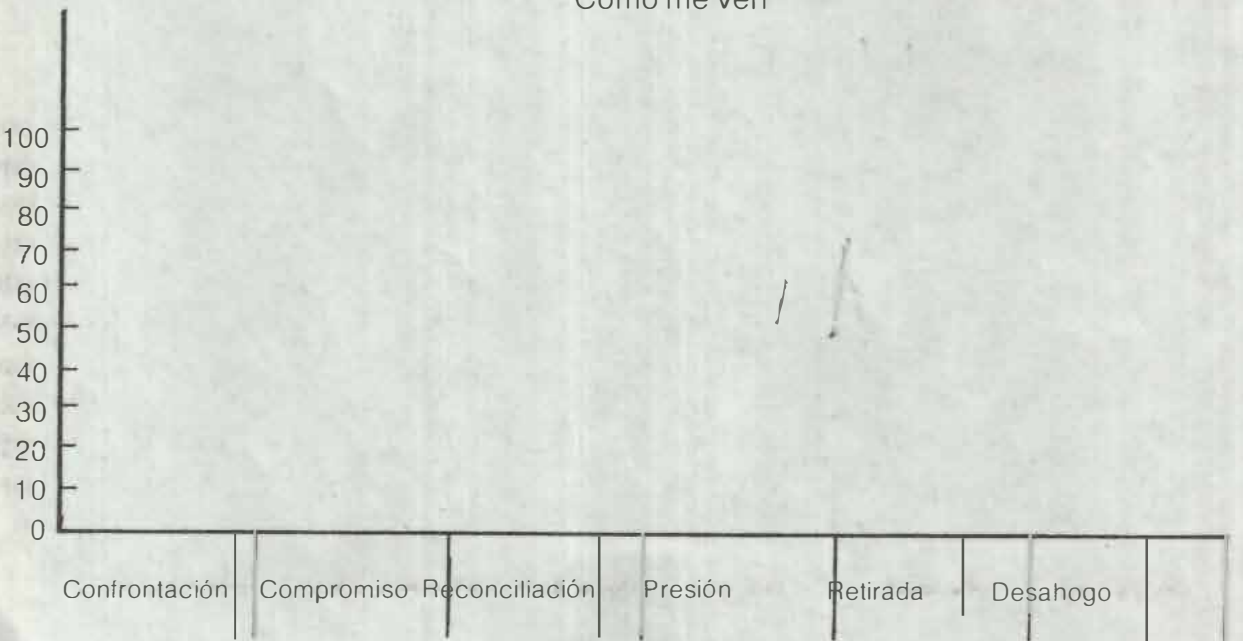
Por qué?

FORMAS	PORCENTAJES	
	Como me veo	Como me ven
Confrontación		
Compromiso		
Reconciliación		
Presión		
Retirada		
Desahogo		
TOTAL		

GRAFICO DE PERFIL

Como me veo

Como me ven



Nombre y apellidos _____

Matrícula No. _____

Dirección Residencial _____

Ciudad _____

Departamento _____

No. de esta lección o ejercicio _____

Fecha de envío _____



CEFAD

ESCRIBA CON LETRA CLARA

SI ESTE ESPACIO NO ES SUFICIENTE ANEXE OTRA HOJA

CENTRO DE FORMACION A DISTANCIA

Este material se distribuye gratuitamente entre los alumnos inscritos en los cursos

Impreso en CEFAD