

Relaciones interpersonales

Breve descripción:

El componente formativo aborda la importancia de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Destaca la necesidad de habilidades sociales, ética empresarial y manejo adecuado de la información en equipos de trabajo. Además, destaca cómo la inteligencia emocional y la resolución efectiva de conflictos contribuyen a la productividad y al fortalecimiento de la cohesión dentro de la organización.

Octubre 2024

Tabla de contenido

Introducción	3
1. La comunicación y las relaciones interpersonales.....	4
1.1. La comunicación como base del trabajo en equipo.....	4
Habilidades sociales.....	6
1.2. Ética empresarial	6
La ética y la economía.....	7
Motivación de los empleados	8
2. Relaciones interpersonales laborales con los compañeros	9
2.1. Dificultades en las relaciones interpersonales	9
Modos de resolución del conflicto.....	10
2.2. La comunicación asertiva.....	11
Síntesis	15
Material complementario.....	16
Glosario	18
Referencias bibliográficas	19
Créditos	21

Introducción

La comunicación efectiva y el trabajo en equipo son pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización. A través de una comunicación asertiva, los miembros de una empresa pueden compartir información, resolver conflictos y colaborar de manera más eficiente, lo que resulta en una mayor productividad y un ambiente laboral más cohesivo.

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral no solo facilitan el intercambio de ideas y la toma de decisiones, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados. Es esencial que los trabajadores desarrollen habilidades sociales que les permitan interactuar de manera respetuosa y efectiva con sus colegas, contribuyendo así a un entorno de trabajo más armonioso.

Además, la ética empresarial juega un papel crucial en la construcción de un ambiente de trabajo saludable. La implementación de principios éticos en las relaciones laborales y en la gestión de la información asegura que las interacciones dentro de la organización se realicen de manera justa y equitativa, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la integridad.

1. La comunicación y las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se establecen entre grupos de personas; es decir, son las formas de interacción entre los individuos. En una empresa, estas relaciones se desarrollan para compartir información, mejores prácticas y decisiones, o para ayudar a cada miembro a desempeñarse dentro de su área de acción. Por ello, es crucial comprender estas relaciones y aplicarlas en el entorno laboral.

1.1. La comunicación como base del trabajo en equipo

La comunicación es la base fundamental del trabajo en equipo. La capacidad para administrar estos equipos radica en las personas que comprenden y manejan asertivamente las técnicas para interactuar con otros, reconociendo el valor de establecer relaciones humanas adecuadas en diversos ámbitos de la vida. Esto implica desarrollar la habilidad para dialogar y discutir de manera constructiva.

Es fundamental aprender a escuchar a los demás desde su perspectiva, fomentando el pensamiento crítico como herramienta para comprender el mensaje que desean transmitir. De este modo, se pueden analizar y evaluar las ideas con una perspectiva más amplia.

Dialogar, intercambiar ideas con otros, genera diversos beneficios. El diálogo implica discusión, ya que a través de la exposición de ideas se argumenta sólidamente el porqué de las mismas, se debaten posturas y se permite la inclusión de diferentes perspectivas para alcanzar acuerdos que beneficien a la organización.

Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida. El éxito depende en gran parte de la manera como se relacione y comunique con las personas.

Por tanto, el desarrollo de las relaciones interpersonales, fundada en una acertada comunicación, es una tarea que depende de cada uno.

La manera en que nos dirigimos a los demás, el impacto que generamos, la diferencia entre criticar acciones o personas, y la naturaleza de nuestros comentarios son aspectos clave de la comunicación:

- ¿Cómo se dirige a las personas?
- ¿Qué impacto genera en los demás?
- ¿Cuándo se realiza una crítica: se hace a la acción o a la persona?
- ¿Cómo se hacen los comentarios?
- ¿Son positivos o negativos?

Las habilidades sociales son fundamentales para establecer relaciones saludables y efectivas en todos los ámbitos de la vida:

- **Para reflexionar**

Facilitar que otras personas suplan sus necesidades mejora nuestra capacidad de interactuar, incluso si implica dejar de lado nuestras propias necesidades.

- **Habilidades sociales**

Comportamientos adecuados en relaciones interpersonales que facilitan la interacción con otros, sin negar los derechos de los demás.

- **Aprendizaje y perfeccionamiento**

Las habilidades sociales son comportamientos que pueden aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, mediante experiencia y conocimientos adquiridos.

- **Importancia de aprenderlas**

Desarrollar habilidades sociales es fundamental para mantener relaciones óptimas en diversos ámbitos, como el social, familiar y laboral.

Habilidades sociales

Las habilidades sociales son esenciales para una convivencia armoniosa y efectiva, y se fundamentan en tres pilares clave: respeto, objetividad y tolerancia. Estos tres conceptos son fundamentales en las relaciones sociales, ya que son criterios que deben regir a todo grupo humano.

- **Objetividad**

En las relaciones humanas, ser objetivo implica salir de uno mismo para llegar a un consenso con el otro, poniendo entre paréntesis ideas y preferencias personales para alcanzar un punto de vista común.

- **Respeto**

Es el reconocimiento del otro como igual, con la misma libertad, valor inherente y derechos. El respeto es fundamental para una convivencia armoniosa y es la base de la ética y la moral.

- **Tolerancia**

Es la capacidad de aceptar elementos contrarios, admitiendo algo con lo que no se está de acuerdo. Se considera una virtud que ayuda a evitar conflictos al admitir diferentes maneras de pensar y actuar.

1.2. Ética empresarial

Para comprender qué es la ética empresarial, primero es necesario definir lo que es la ética en general. La ética es la disciplina que estudia los actos humanos según

criterios morales de bondad o maldad. No es una ciencia experimental, sino racional, ya que fundamenta sus modelos a través de la razón. La ética busca proporcionar las razones por las cuales ciertas conductas son buenas y, por lo tanto, dignas de realizarse. Esto implica que la ética también es una ciencia normativa, pues establece lo que debería suceder.

La ética y la economía

La ética se relaciona con otras ciencias que estudian las relaciones y el comportamiento humano. Es aquí donde, en relación con la economía política, surge la ética empresarial. Actos económicos como el trabajo y su división, la propiedad de los medios de producción o la distribución de los productos plantean problemas morales importantes que la ética no puede ignorar.

En el ámbito empresarial, donde cada empleado forma parte de una misma comunidad, es importante que cada individuo evalúe los siguientes aspectos:

- ¿Qué comportamiento es bueno y cuál es malo?
- ¿Cómo afecta mi comportamiento a los demás?
- ¿Quién nos obliga a realizar esta acción?
- Entre estas dos acciones, ¿cuál se debe elegir?

Una vez analizados y planteados estos problemas que la ética estudia, se requiere una solución oportuna que no puede postergarse, ya que constituyen el meollo de la vida misma.

Motivación de los empleados

Si un jefe no motiva a sus empleados ni promueve el enriquecimiento del puesto de trabajo (es decir, no incentiva sus funciones), es probable que las relaciones laborales se deterioren. En la actualidad, se afirma que cada jefe debe convertirse en un mentor para sus empleados. Esto se logra cuando:

- Escucha y comprende el punto de vista de sus empleados.
- Mantiene la calma cuando un empleado comete un error.
- Posee autoconfianza y estabilidad emocional.
- Fomenta el trabajo en equipo.
- Promueve el bienestar del empleado.
- Contribuye a la construcción de la autoconfianza de los empleados.

2. Relaciones interpersonales laborales con los compañeros

Un grupo está formado por personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente y se sienten miembros de este. En una empresa, estos grupos pueden ser formales (constituidos por mandato de la gerencia para realizar tareas específicas) o informales (formados libremente por individuos con experiencias laborales comunes). La gerencia debe facilitar la evolución de los grupos de trabajo en equipos de trabajo, lo cual se logra cuando los miembros están centrados en ayudarse mutuamente para alcanzar una meta común.

Si los empleados conforman equipos de trabajo, sus relaciones interpersonales mejorarán, y surgirá un sentimiento de identidad y compromiso hacia la empresa, lo cual beneficiará a todos sus integrantes.

Las relaciones interpersonales mejoran con una buena comunicación. Para que esto se cumpla, se debe valorar y respetar el pensamiento de los demás. ¿Se hace esto en el trabajo?

2.1. Dificultades en las relaciones interpersonales

La comunicación es un pilar fundamental en las relaciones humanas. Sin embargo, en ocasiones, las diferencias que nos caracterizan crean obstáculos que impiden el libre desarrollo de la interacción con el otro. Es fundamental aprovechar estas situaciones de contraste, de manera tal que se conviertan en oportunidades para aprender acerca de quienes nos rodean. Entre los diferentes tipos de dificultades se encuentran:

- **El conflicto**

El conflicto es una situación compleja que enfrenta a individuos, grupos, organizaciones sociales o naciones. De ahí que existan conflictos interpersonales, intergrupales, sociales e internacionales. Su naturaleza varía según el punto de desencuentro: valores contradictorios, fines antagónicos, discrepancia en las metas o los medios, etc.

Aunque el conflicto es inevitable, los individuos deben manejar sus relaciones de manera adecuada para que la organización funcione de manera efectiva. Aun así, un conflicto puede ser beneficioso si se emplea como instrumento de cambio e innovación.

- **El rumor**

El rumor es la difusión de una noticia que circula de persona a persona sin ser verificada y sin que se disponga de medios de prueba seguros. Lo que define al rumor no es su origen, sino su evolución. El rumor se origina por la necesidad de la audiencia de clarificar, completar o comprender mensajes confusos.

En el ámbito empresarial, el rumor es una de las principales fuentes de noticias e información sobre los cambios, proyectos y políticas. Por lo tanto, la administración debe prestar atención a la comunicación dentro de la empresa para evitar ambigüedades en la información que reciben los empleados.

Modos de resolución del conflicto

La resolución de conflictos es un aspecto crucial en la gestión de relaciones, tanto personales como profesionales. Existen diversos modos de abordar y solucionar los

conflictos, cada uno con sus propios enfoques y técnicas, que van desde la negociación y el diálogo abierto hasta la mediación y la búsqueda de compromisos. Comprender y aplicar estos modos de resolución es fundamental para transformar situaciones de tensión en oportunidades de crecimiento y fortalecimiento de las relaciones.

- **La negociación**

Procedimiento de discusión que se establece entre las partes en conflicto cuyo objetivo es llegar a un acuerdo aceptable.

- **La mediación**

Negociación entre las partes en presencia de un mediador neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución y no imponer alguna.

- **El arbitraje**

En esta negociación, el mediador es un árbitro que goza de todo poder para formular una solución que tiene fuerza de ley y que debe ser acatada por las partes en conflicto.

2.2. La comunicación asertiva

Dirigir un grupo exige una comunicación asertiva con sus miembros. Es aquí donde aparece la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, para lo cual deben combinarse cinco elementos:

- **Autoconciencia**

Habilidad de reconocer y entender los propios estados de ánimo y emociones, así como su efecto en los demás.

- **Autorregulación**

Habilidad para controlar los impulsos y emociones, a través de la reflexión antes de actuar.

- **Motivación**

Sentir satisfacción al alcanzar una meta, no solo por sus recompensas.

- **Empatía**

Capacidad de un líder para considerar los sentimientos de sus subordinados y saber tratarlos adecuadamente.

- **Habilidades sociales**

Capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos en la dirección deseada.

La comunicación asertiva es clave en las relaciones interpersonales basadas en el respeto mutuo y la claridad.

En estas relaciones, los interlocutores pueden entablar diálogos en los que expresan libre, clara y precisamente sus pensamientos, ideas y sentimientos. Las relaciones asertivas dependen de tres cualidades que el ser humano debe establecer en cualquier interacción con otra persona para lograr el éxito:

a) La integralidad o el ser

Para que la comunicación sea asertiva, las personas deben comportarse como seres humanos íntegros, es decir, aceptar su naturaleza racional y emocional, y al mismo tiempo asumir las normas sociales y culturales. Se habla de integridad cuando el ser humano sabe:

- Respetar a su interlocutor, es decir, reconocer sus derechos y cumplir con sus deberes.

- Escuchar activamente, prestando atención y dando crédito a las ideas de los demás.
- Comunicar hechos, opiniones y sentimientos con descripciones claras y concisas.
- Prestar atención a los mensajes verbales y no verbales.
- Equilibrar la comunicación, sin buscar beneficios propios.

b) La calidad de vida o el saber hacer

En este aspecto, las personas deben aceptar su posición en su círculo social, desempeñándose con responsabilidad. Se habla de calidad de vida cuando el ser humano sabe:

- Establecer normas de interacción para mejorar la comunicación.
- Participar en los procesos de su círculo social para optimizar las tareas y la interacción.
- Liderar el proceso comunicativo dentro de un grupo de personas.

c) El nivel de conciencia o el saber aprender

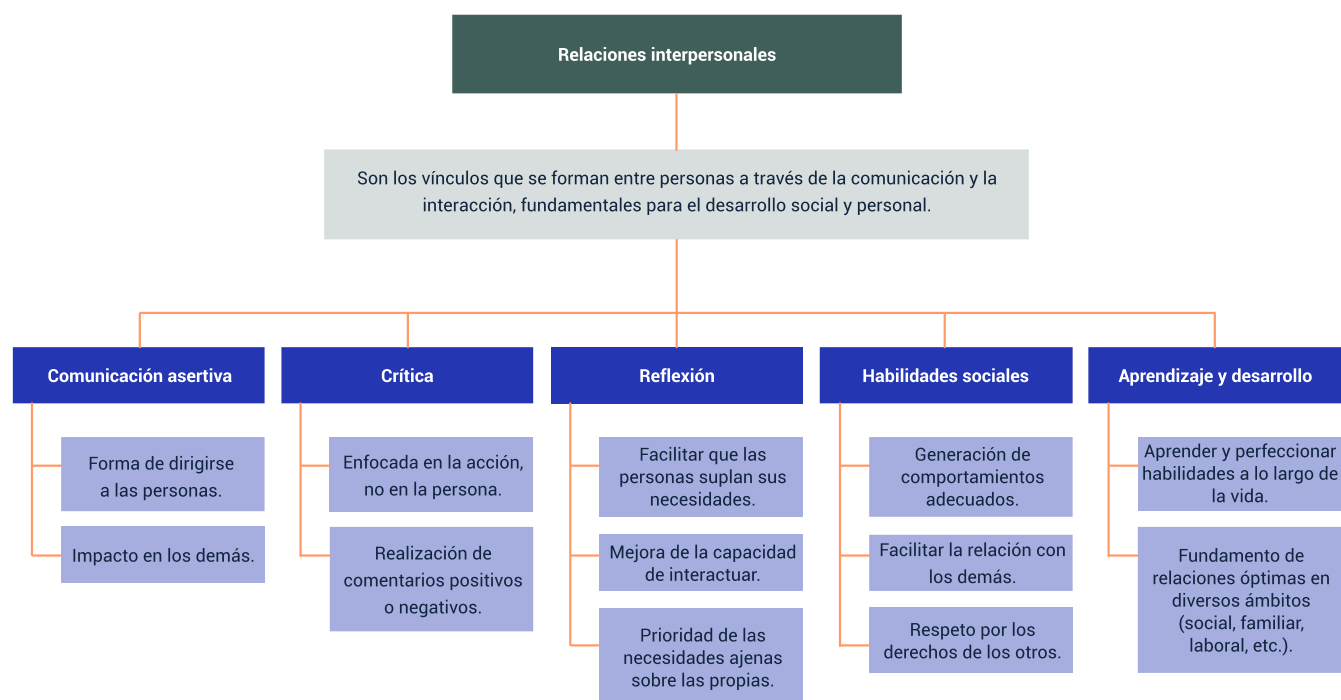
Este tercer elemento permite que el ser humano tenga comunicaciones asertivas cuando sabe dirigir su forma de ser y de hacer, de acuerdo con el círculo social al cual pertenece, su contexto y su entorno. Se habla de saber aprender cuando el ser humano sabe:

- Proponer nuevas acciones para mejorar los procesos de interacción.
- Desarrollar metodologías para resolver y minimizar los problemas.
- Tomar decisiones que beneficien a todos los involucrados en el círculo social.

Al cumplir con los elementos anteriores y contar con los medios de comunicación necesarios, la organización, a través de sus miembros, estará en capacidad de producir los documentos digitales (informes, memorandos, correos, cartas) siguiendo los protocolos respectivos, las reglas gramaticales y ortográficas, y considerando las características de los receptores según las áreas funcionales de la organización.

Síntesis

A continuación, se presenta una síntesis de la temática estudiada en el componente formativo.



Material complementario

Tema	Referencia APA del Material	Tipo de material (Video, capítulo de libro, artículo, otro)	Enlace del recurso o Archivo del documento o material
La comunicación y las relaciones interpersonales	Aprendemos Juntos 2030 (2021). El valor de las relaciones humanas. Keith Ferrazzi, escritor y coach. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=3WFQMj_TAWc
La comunicación como base del trabajo en equipo	TEDx Talks (2019). El valor de las relaciones humanas. Keith Ferrazzi, escritor y coach. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=7uygpZkVHH0
Ética empresarial	Grupo STT. (2024, febrero 29). Todo lo que debe saber de la ética empresarial [Audio podcast]. En Podcast Grupo STT.	Pódcast	https://music.youtube.com/watch?v=bMtTz49a-LI
Relaciones interpersonales laborales con los compañeros	¡Cuida tu salud mental! (2022). ¿Cómo fomentar mejores relaciones con mis compañeros en el trabajo?. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=o9KXoLPrHRc
Dificultades en las relaciones interpersonales	Universidad Nacional de Costa Rica. (n.d.). Guía de autoayuda: Relaciones interpersonales.	Guía	https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/12376/Gu%C3%ADa%20de%20autoayuda%20-%20Relaciones%20interpersonales%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tema	Referencia APA del Material	Tipo de material (Video, capítulo de libro, artículo, otro)	Enlace del recurso o Archivo del documento o material
La comunicación asertiva	Aprendemos Juntos 2030 (2021). Cómo comunicarnos con asertividad. Estrella Montolío, lingüista y profesora. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=jvxuQEe_0-w

Glosario

Autoconciencia: habilidad de reconocer y entender los propios estados de ánimo y emociones, así como su efecto en los demás.

Autorregulación: capacidad para controlar los impulsos y emociones, a través de la reflexión antes de actuar.

Benchmarking: compararse con el mejor y tratar de alcanzar sus estándares.

Branding: proceso de construcción y posicionamiento de una marca.

Canal: medio o conducto de comunicación. La elección de canales es a menudo un factor importante para la efectividad de la comunicación.

Coherencia: condición que se construye en la interacción, dentro de una situación comunicativa. Puede entenderse como una teoría sobre el sentido de un texto.

Cohesión: unión entre los individuos de un grupo, que mantiene a sus miembros juntos y resiste las fuerzas de disgregación.

Empatía: capacidad de un líder para considerar los sentimientos de sus subordinados y saber tratarlos adecuadamente.

Habilidades sociales: capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y dirigir las en la dirección deseada.

Motivación: sentir satisfacción al alcanzar una meta, no solo por sus recompensas.

Referencias bibliográficas

Bayer, C. (2014). Comunicación eficaz: una competencia para lograr el éxito organizacional.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>

Chauvin, S. (s.f.). La Comunicación Como Base del Trabajo en Equipo.

Guamán, V., León, M., & Zuriaga, M.. (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. Sinergia Académica, 6(2), 45-70.

<http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/120>

Quiñones, H. (2014). La comunicación y el trabajo en equipo.

Wiemann, M. O. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales (Vol. 9). Editorial UOC.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xsHHilcCfigC&oi=fnd&pg=PA13&dq=La+comunicaci%C3%B3n+y+las+relaciones+interpersonales&ots=Dlm4kPsAbd&sig=isYpyU-NK4VCCMdYajqyaXRjHEg#v=onepage&q=La%20comunicaci%C3%B3n%20y%20las%20relaciones%20interpersonales&f=false>

Yaguache, J., y Valdiviezo, K. (2023). Digitalización de la comunicación empresarial y el CommTech del E-commerce. In Memorias de la Décima Tercera Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética). International Institute of Informatics and Systemics.

<https://www.iiis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB150NN.pdf>

Yáñez, R., Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Artículo web.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Créditos

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Milady Tatiana Villamil Castellanos	Responsable del ecosistema	Dirección General
Olga Constanza Bermúdez Jaimes	Responsable de línea de producción	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
José Herney Sánchez Pizarro	Experto temático	Centro de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial CEDEAGRO - Regional Boyacá
Paola Alexandra Moya Peralta	Evaluada instruccional	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Carlos Julián Ramírez Benítez	Diseñador de contenidos digitales	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Luis Jesús Pérez Madariaga	Desarrollador full stack	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Luis Gabriel Urueta Alvarez	Validador de recursos educativos digitales	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Daniel Ricardo Mutis Gómez	Evaluaor de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Margarita Marcela Medrano Gómez	Evaluaor de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia