



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

*RELACIONES
INTERPERSONALES Y
COMUNICACIÓN*

Del 21 de Noviembre al 05 de Diciembre de 2002

APUNTES GENERALES

CI - 505

Instructor: Lic. Sergio A. Bastar Guzmán
ISSSTE
NOVIEMBRE DEL 2002



PRESENTACIÓN.

A pesar de lo importante y la relevancia que representan las relaciones interpersonales, la realidad es que las manejamos de una manera natural y sin saber exactamente qué son. Hemos aprendido a relacionarnos con los demás de una manera espontánea y sin un aprendizaje específico alguno, eso no es necesariamente inadecuado, sin embargo el conocimiento de los aspectos básicos de las relaciones interpersonales nos enriquecerá en la medida en que nos permitirá mejorar la calidad de nuestra relaciones interpersonales. La asertividad es una de las habilidades más potenciales para la mejoría de las relaciones interpersonales ya que establece una plataforma social para la interacción entre los individuos, dentro de un clima de respeto y dignidad, valorando a los individuos y a los grupos, lo cual permite a ambos lograr sus objetivos sin necesidad de conflictos desgastantes e indeseables.

El presente Taller proporciona las experiencias posibles para vivenciar los principales procesos de las relaciones interpersonales dentro de un clima de prueba y confianza, para revisar nuestro desempeño con los otros escuchas, valorar, reflexionar y reconstruir lo que consideremos que vale la pena ser reelaborado. No pretende invadir la individual de cada quien, sino representar una posibilidad de apertura para la interrelación con nosotros mismos y los demás.

LIC. SERGIO A. BASTAR GUZMÁN.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 1.- Apertura Comunicacional.**
- 2.- Relaciones interpersonales y asertividad.**
- 3.- Lo mejor de nosotros mismos.**
- 4.- El Trabajo en Equipo.**

2

Comentarios:

NOTAS:



UNAM. Facultad de Ingeniería, División de Educación Continua
Relaciones Interpersonales y Comunicación
Lic. Sergio A. Bastar Guzmán

1.- APERTURA COMUNICACIONAL:

- Somos 90% Comunicación.
- Significa: “ponerme en común con el otro”.
- Implica un acto humano trascendente y, para que sea efectiva, debe de ser lo más profunda posible.

APERTURA COMUNICACIONAL:

En el sentido más humano del término, comunicar significa “ponerme en común con el otro”, conectarme con la persona en la forma más significativa e impactante posible en relación a la situación de vida de que se trate.

El ser humano es, por definición, un ente comunicacional. 90 % de lo que hacemos y somos es comunicación. sin embargo, esta regularmente es solo superficial. intercambiamos opiniones, vomitamos conocimientos e información; pero estamos muy cerrados para comunicarnos. No escuchamos lo que nos comunican porque estamos demasiados ocupados escuchándonos solamente a nosotros mismos.

LA ESCUCHA:

- Implica una posición activa.
- Requiere de:
 - Atención.
 - Concentración.
 - Callar
 - Comprometerse con el otro.
- Errores: Distorsión, Selección y Generalización.

LA ESCUCHA:

Escuchar implica una posición activa, no pasiva, es abrir los canales para que entre todo el mensaje de el otro. La escucha debe de ser activa, con atención y concentración en el otro. Para mejorar la comunicación es necesario aprender a escuchar. Callar y realmente comprometerse a escuchar al otro.

Es constante, fluida, veloz y determinante para nuestro desempeño cotidiano, calidad de relaciones y vida personal. Se le ha llamado "pensamiento", pero también "imaginación", por ser una comunicación audiovisual con nosotros mismos. Nosotros la producimos, consumimos y modificamos, utilizando un lenguaje altamente sofisticado.

ERRORES DE COMUNICACIÓN HUMANA:

DISTORSIÓN: Captamos cosas distintas a lo enviado por el otro.

SELECCIÓN: Solo captamos lo que queremos o buscamos.

GENERALIZACIÓN: Totalizamos el mensaje.

Los efectos de estos errores son graves, pues en nuestros procesos mentales ingresan como "verdaderos" y se procesan como tales, llegando a producir resultados?

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:
· HABILIDAD DE ESCUCHA
· MÍNIMAS DISTORSIONES
· MÍNIMA SELECCIÓN
· MÍNIMA GENERALIZACIÓN
· CONTROL EMOCIONAL
· USO DEL LENGUAJE Y NIVELES ESPECÍFICOS DEL RECEPTOR

NOTAS:

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:

Nuestra capacidad de comunicación con otros está determinada por.

- HABILIDAD DE ESCUCHA
- MÍNIMAS DISTORSIONES
- MÍNIMA SELECCIÓN
- MÍNIMA GENERALIZACIÓN
- CONTROL EMOCIONAL
- USO DEL LENGUAJE Y NIVELES ESPECÍFICOS DEL RECEPTOR

Todos estos elementos dan lugar a la producción de comunicación de calidad, persuasiva para el que escucha.



ATENCIÓN Y AMABILIDAD PROFESIONALES:	
■	DISPONIBILIDAD
■	ESCUCHA ACTIVA
■	EMPATÍA
■	RESPECTO
■	HONESTIDAD
■	FÓRMULA:
-	Definir con precisión.
-	Acciones efectivas.
-	Agudeza sensorial.
-	Flexibilidad.

NOTAS:

ATENCIÓN Y AMABILIDAD:

Evidentemente la atención está constituida por varias cualidades, estas son.

DISPONIBILIDAD

ESCUCHA ACTIVA

EMPATÍA

RESPECTO

HONESTIDAD

Para lograr esto debemos estar comprometidos con nuestro desarrollo y superación personal, para lo cual habremos de seguir caminos de mejoría y excelencia personales. Quienes han alcanzado la excelencia siguen un camino coherente hacia el éxito y la calidad personal. Anthony Robbins lo llama fórmula definitiva del triunfo. Dicha fórmula contiene 4 factores, estos son.

1. Definir con precisión lo que uno quiere conseguir.
2. Realizar las acciones que tengan más probabilidades de producir los resultados que uno desea.
3. Desarrollar la agudeza sensorial necesaria para distinguir la clase de resultados que estamos obteniendo.
4. Desarrollar la flexibilidad imprescindible para modificar el rumbo de nuestra conducta hasta conseguir lo que queremos.

La observación del comportamiento de quienes destacan nos dicen que éstos son los pasos que han seguido. Empezaron con una meta, blanco u objetivo, puesto que no es posible acertar cuando uno no sabe adónde apunta. Luego emprendieron la acción, porque no basta solo con el saber. Poseyeron la cualidad de leer en los demás, para descubrir qué reacciones suscitaban. Y supieron adaptarse, corregirse a sí mismos, modificar su comportamiento hasta cosechar el fruto de su trabajo.



2.- RELACIONES interpersonales Y ASERTIVIDAD:

- ▣ Las relaciones interpersonales representan la interacción entre dos personas en forma profunda y con la finalidad de socializarse mutuamente.
- ▣ La asertividad es la capacidad para relacionarse en forma honesta, clara y precisa, expresando sentimientos y pensamientos en una forma socialmente aceptada y respetando los derechos de las personas que intervienen en las relaciones.

Los individuos, en sus relaciones uno a uno, en grupo o en organizaciones, lo hacen a través de sus relaciones interpersonales, que no son otra cosa que una serie de habilidades y actitudes que se ponen de manifiesto en nuestro actuar cotidiano. El ser humano, como ente social, presenta necesidades especiales que van más allá de las solamente materiales, requerimos de la presencia y compañía de otros, de su aprobación o desaprobación, de sus palabras de aliento o correctivas, etc., todo ello lo realizamos socialmente mediante las relaciones interpersonales.

La asertividad es, precisamente, una serie de habilidades, basadas en la revisión de conceptos tales como nuestros valores y derechos personales, que nos permiten generar mejores y más profundas relaciones interpersonales.

NOTAS:

TIPOS DE CONDUCTA:

- **NO ASERTIVA:** Se caracteriza por la no expresión y la aceptación de las decisiones de los demás que afectan mis opiniones o sentimientos.
- **AGRESIVA:** Imposición de opiniones o sentimientos hacia los demás, violando los derechos de otros.

La conducta asertiva se ubica al centro de dos conductas extremas. por un lado el comportamiento no asertivo mediante el cual permitimos que otros decidan por nosotros y reprimimos la expresión de nuestros sentimientos y opiniones, traicionándonos a nosotros mismos y sintiéndonos mal con nosotros mismos y, muy frecuentemente, con los demás.

Por otro lado, la conducta agresiva, nos asegura en buena medida lograr lo que queremos, sin embargo el precio de ello es la violación de los derechos de los demás, ya que imponemos nuestros criterios y generamos resentimientos en los demás. Lo lamentable de esta conducta es que está maquillada de una imagen de poder y capacidad de control sobre los otros que puede generar un sentimiento de seguridad aparente, sin embargo, en el fondo y a la larga genera resentimientos en los otros y prepotencia en quien la emite.

NOTAS:

CONDUCTA ASERTIVA:

- Implica la expresión honesta, directa y clara de opiniones y sentimientos, en forma respetuosa de los derechos personales y de los demás, sobre la base de una convivencia sana y armónica con el entorno con uno mismo.

La conducta asertiva, si bien no asegura que lograremos lo que deseamos, sí lo hace más probable de obtener, a diferencia de la conducta no asertiva, en la cual, si logramos lo que deseamos es regularmente por casualidad o bien porque los demás adivinan o "entienden" lo que deseamos. En el momento en que expresamos lo que deseamos u opinamos estamos haciendo más probables lograr lo que queremos. A diferencia de la conducta agresiva, en la conducta asertiva, si bien se actúa en forma firme y segura, esto se hace con todo el respeto que la otra persona merece, sin confundir el respeto con servilismo o aceptación incondicional de las opiniones o sentimientos de los otros.

NOTAS:

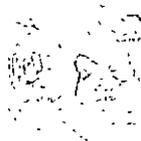
**CONDUCTAS ASERTIVAS DE
APROXIMACIÓN SOCIAL:**

- Hacer peticiones.
- Iniciar conversaciones.
- Dar elogios.
- Recibir elogios.
- Expresión de sentimientos positivos.
- Construir acuerdos.

10

Todas estas conductas tienen la característica de buscar enriquecer la relación interpersonal con alguien, de tal manera que la calidad del encuentro va mejorando de ocasión en ocasión. además de alimentar un ambiente más armónico, transparente y confiado.

NOTAS:



CONDUCTAS ASERTIVAS DE RECHAZO O PROTECCIÓN:

- Negarse a peticiones.
- Expresar emociones negativas.
- Reclamos de acuerdos violados.
- Terminar conversaciones.
- Solicitar tolerancia.

11

Estas conductas van encaminadas a la defensa y protección de nuestros derechos ante personas que pretenden, actuando en forma agresiva o manipuladora, pasar por encima de nuestros derechos afectando nuestra dignidad y valores.

NOTAS:

3.- LO MEJOR DE NOSOTROS MISMOS:

- ▣ NUESTROS VALORES.
- ▣ NUESTROS SENTIMIENTOS.
- ▣ NUESTRA COMUNICACIÓN.
- ▣ NUESTRO PENSAMIENTO.
- ▣ NUESTROS RECURSOS MÁS PODEROSOS.

12

En resumidas cuentas, en el ámbito de las relaciones interpersonales, lo más valiosos y preciado, lo mejor de nosotros mismos, es lo que somos. Y lo que somos está representado por nuestros valores, sentimientos, pensamientos y comunicación, lo cual da origen a la aparición de nuestros recursos más poderosos.

NOTAS:

LOS 7 MECANISMOS ACTIVADORES BÁSICOS PARA LA SUPERACIÓN:

- 1.- **LA PASIÓN:** Locomotora que jala al tren, razón que nos consume.
- 2.- **LA FE:** Nuestra fe en lo que somos y podemos llegar a ser determina con bastante exactitud lo que seremos.
- 3.- **LA ESTRATEGIA:** La manera en que organizamos nuestros recursos.

11

Según Anthony Robbins existen 7 mecanismos activadores básicos que pueden garantizarnos éxito en nuestra superación personal.

1.- LA PASIÓN:

Todas esas personas han descubierto una razón que las consume, les da energía, casi las obsesiona y las impulsa a actuar, a progresar, a destacar. Es la locomotora que tira del tren de su éxito, poniendo en juego sus más hondas capacidades.

2.- LA FE:

Todas las doctrinas religiosas de este planeta nos hablan del poder de la fe y las creencias de la humanidad. Son las creencias lo que distinguen principalmente a quienes destacan en algo grande de quienes fracasan, ya que nuestra fe en lo que somos y podemos llegar a ser determina con bastante exactitud lo que seremos. Si creemos en la magia tendremos una vida mágica; si creemos que en la vida predominan las limitaciones, nos habremos puesto límites muy reales. Lo posible es aquello que nosotros creamos verdadero, posible o real.

3.- LA ESTRATEGIA:

La estrategia es la manera de organizar los recursos. Cuando Steven Spielberg decidió convertirse en cineasta, se trazó la línea que le conduciría hacia el mundo que deseaba conquistar. Se imaginó lo que necesitaba aprender, a quién le convenía conocer y lo que debía hacerse. Tuvo la pasión y la fe, pero también la estrategia necesaria para que estos factores desarrollaran su potencial máximo.

NOTAS:

LOS 7 MECANISMOS ACTIVADORES BÁSICOS PARA LA SUPERACIÓN: cont.

- 4.- **LA CLARIDAD DE LOS VALORES:**
Juicios fundamentales de orden ético, moral y práctico que formulamos acerca de lo que realmente importa.
- 5.- **LA ENERGÍA:** Física, intelectual y psíquica que se necesita para sacar el máximo de nuestras posibilidades.

11

4.- LA CLARIDAD DE LOS VALORES:

Cuando pensamos en lo que ha engrandecido a muchos países se nos ocurren cosas tales como el patriotismo y el orgullo, la tolerancia y el amor a la libertad. Esos son valores, los juicios fundamentales de orden ético, moral y práctico que formulamos acerca de lo que realmente importa. Los valores son sistemas de creencias que no sirven especialmente para juzgar lo que está bien y lo que está mal en nuestras vidas; son nuestros juicios acerca de lo que vale la pena. Muchas personas no tienen una noción clara de lo que es importante para ellas. A menudo los individuos hacen cosas por las que luego se sienten descontentos de sí mismos, sencillamente porque no tienen claro lo que inconscientemente creen que está bien para ellos y para los demás.

5.- LA ENERGÍA:

Los triunfadores se apoderan de las oportunidades y les dan forma. Viven como obsesionados por las maravillosas ocasiones de cada día, convencidos de que lo único que no le sobra a nadie es el tiempo. En el mundo son muchos los que tienen una pasión en la que creen a ciegas, y conocen la estrategia que les permitiría satisfacerla, y tienen un orden claro de valores, pero simplemente carecen de la vitalidad física que necesitarían para actuar como ellos saben. El triunfo a lo grande es inseparable de la energía física, intelectual y psíquica que se necesita para sacar el máximo de nuestras posibilidades.



UNAM. Facultad de Ingeniería, División de Educación Continua
Relaciones Interpersonales y Comunicación
Lic. Sergio A. Bastar Guzmán

NOTAS:

LOS 7 MECANISMOS ACTIVADORES BÁSICOS PARA LA SUPERACIÓN: (CONT.)

6.- PODER DE ADHESIÓN: Talento para establecer relaciones con las demás personas, cualesquiera que sean sus orígenes sociales y sus creencias.

7.- MAESTRÍA EN COMUNICACIONES: Determina en último término la calidad de nuestra vida.

15

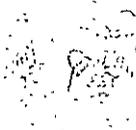
6.- PODER DE ADHESIÓN:

Casi todos los triunfadores tienen en común una extraordinaria capacidad de adhesión, es decir un talento para conectar y establecer relaciones con las demás personas, cualesquiera que sean sus orígenes sociales y sus creencias.

7.- MAESTRÍA EN LAS COMUNICACIONES:

El modo en que nos comunicamos con otros, y el modo en que nos comunicamos con nosotros mismos, determinan en último término la calidad de nuestra vida. Las personas que tienen éxitos son las que han aprendido a aceptar cualquier desafío que les presente la vida y a comunicar esa experiencia consigo mismos de tal manera que logran cambiar las cosas a mejor. Las personas que fracasan se resignan ante las adversidades de la vida y las asumen como limitaciones. Las gentes que conforman y moldean nuestras existencias y nuestras culturas son también maestros en comunicarse con los demás. En todos ellos hallamos la capacidad de transmitir una visión, una búsqueda, una alegría o una misión. El dominio de las comunicaciones es lo que hace a los grandes padres, los grandes artistas, los grandes políticos y los grandes maestros.

NOTAS:



CALIDAD Y CALIDÉZ CON EL OTRO:

- La forma en que se le atiende.
- La manera en que se le escucha.
- El tiempo en que se responde a sus peticiones.
- La manera en que se le proporciona la información que requiere.
- La precisión y veracidad de la información que se le proporciona.

16

CALIDAD Y CALIDEZ:

La calidad es un concepto muy llevado y traído en los últimos tiempos, sin embargo y a pesar de las complicadas definiciones y modelos de calidad, en términos sencillos y simples la calidad no es otra cosa que cubrir en forma excedente las expectativas de los demás.

Algunas de las características de estos parámetros de calidad lo son.

- La forma en que se le atiende.
- La manera en que se le escucha.
- El tiempo en que se responde a sus peticiones.
- La manera en que se le proporciona lo que requiere.
- La precisión y veracidad de lo que se le proporciona.

La calidez se refiere al trato y amabilidad que debe de acompañar a todas las acciones de calidad de atención, no basta satisfacer las expectativas, sino que se deben de satisfacer de la forma adecuada, es decir, con el trato, la amabilidad y el respeto que todo ser humano demanda de otra persona que, se supone, espera algo de él.



EJERCICIO 3.1:

DESARROLLA EJEMPLOS
ESPECÍFICOS DE DEMOSTRACIÓN
DE CALIDAD Y CALIDEZ CON TUS
COMPAÑEROS.

NOTAS:

4.- TRABAJO EN EQUIPO.

- 1.1.- Individuo y Equipo.
- 1.2.- La Fuerza del Equipo.
- 1.3.- Espíritu y Fortalezas.

OBJETIVO.

Introducir a los participantes en la metodología del Trabajo en Equipo, sensibilizándolos hacia su adopción como forma de trabajo.

18

NOTAS:

1.- TRABAJO EN EQUIPO.

- 1.1.- Individuo y Equipo.
- 1.2.- La Fuerza del Equipo.
- 1.3.- Espíritu y Fortalezas.

OBJETIVO. Introducir a los participantes en la metodología del Trabajo en Equipo, sensibilizándolos hacia su adopción como forma de trabajo.

Individuo y Equipo.

EQUIPO DE TRABAJO. ENTIDAD SOCIAL ALTAMENTE ORGANIZADA Y ORIENTADA HACIA LA CONSECUCCIÓN DE UNA TAREA COMÚN. LO COMPONE UN NÚMERO REDUCIDO DE PERSONAS, QUE ADOPTAN E INTERCAMBIAN ROLES Y FUNCIONES CON FLEXIBILIDAD, DE ACUERDO CON UN PROCEDIMIENTO, Y QUE DISPONEN DE HABILIDADES PARA MANEJAR SU PROCESO SOCIOAFECTIVO EN UN CLIMA DE RESPETO Y CONFIANZA.

NOTAS:

INDIVIDUO Y EQUIPO.

Uno de los más importantes resultados de la investigación social es el que se refiere a la confirmación indiscutible de que el individuo solamente se puede relacionar con la gran sociedad a partir de su desenvolvimiento en grupos de personas. Solamente a través de nuestra participación con otros seres humanos es que podemos lograr los grandes logros de nuestra especie. el mundo está lleno de historias y experiencias que confirman esto. ¿Cuáles podrían haber sido los resultados de la ayuda a los damnificados del sismo de 1985 en la Ciudad de México. si no se hubiera trabajado en equipo?

No solamente la sociedad y los objetivos y metas de los equipos se satisfacen a través del trabajo unido. también los objetivos de los individuos se potencializan cuando se desarrollan a través del trabajo compartido. la colaboración y el apoyo mutuo con otros individuos.

UN EQUIPO DE TRABAJO ES UNA ENTIDAD SOCIAL ALTAMENTE ORGANIZADA Y ORIENTADA HACIA LA CONSECUCCIÓN DE UNA TAREA COMÚN. LO COMPONE UN NÚMERO REDUCIDO DE PERSONAS, QUE ADOPTAN E INTERCAMBIAN ROLES Y FUNCIONES CON FLEXIBILIDAD. DE ACUERDO CON UN PROCEDIMIENTO, Y QUE DISPONEN DE HABILIDADES PARA MANEJAR SU PROCESO SOCIOAFECTIVO EN UN CLIMA DE RESPETO Y CONFIANZA.

UNAM. Facultad de Ingeniería. División de Educación Continua
Relaciones Interpersonales y Comunicación
Lic. Sergio A. Bastar Guzmán

La Autoridad.

- Es una función en todo grupo humano.
- Existen tres tipos.
 - 1.- Formal
 - 2.- Tecnológica
 - 3.- Real

20

LA AUTORIDAD EN EL EQUIPO DE TRABAJO.

La autoridad en todo grupo social representa una función, es decir implica una de las actividades substanciales en toda organización, de manera tal que debe de ser estudiada y conocida por toda persona que coordina, dirige y/o participa en un equipo de trabajo. Existen tres tipos de autoridad (función), estas son

1. AUTORIDAD FORMAL. Esta es la que corresponde dentro de la organización al puesto de que se trate, es decir la que se confiere por el solo hecho de ocupar un puesto, así un Jefe de mantenimiento tiene poder para decidir qué materiales se deben de usar, cuando se deben de efectuar los trabajos, si se otorga o no permiso a algún miembro del equipo para faltar o llegar tarde, etc.

2. TECNOLÓGICA. Este tipo de autoridad se obtiene a través del conocimiento ya sea escolarizado o por la experiencia dentro de una rama del conocimiento, tal es el caso de las personas que después de haber estudiado una carrera o haber ejercido funciones de cierto tipo durante determinados años se convierten en "autoridades" en la materia.

3. REAL. Por último la autoridad real que es la que otorga el grupo de personas que integran un equipo de trabajo, es decir, esta autoridad se genera como parte de los procesos socioafectivos dentro del equipo, es la que reconoce todos y cada uno de los miembros del equipo. Esta autoridad no se otorga por alguna instancia superior (autoridad formal), ni se adquiere por esfuerzo personal individual (estudio y conocimiento), sino que la proporciona el grupo y genera el líder.

NOTAS:

	Madurez: Tendencias de Crecimiento de los equipos.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ De pasividad a un estado de mayor actividad. ■ De una dependencia a una interdependencia. ■ De la simplicidad natural a una variedad de intenciones en sus acciones. ■ De tener intereses casuales a tener intereses profundos. ■ De una perspectiva a corto plazo hacia una perspectiva de mucho mayor alcance en logros y tiempo.

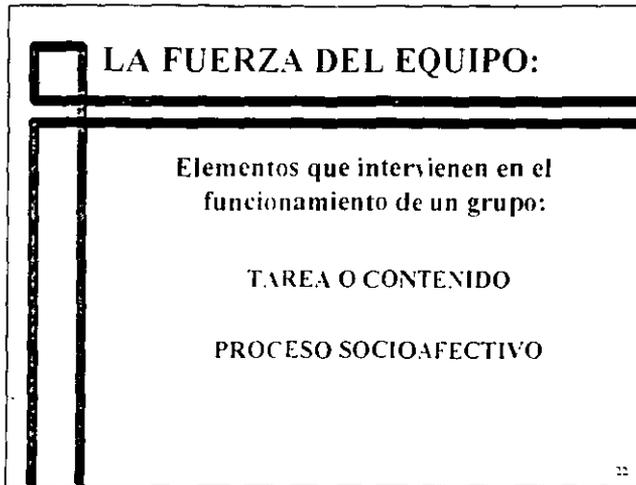
NOTAS:

MADUREZ DEL EQUIPO:

El termino madurez con frecuencia se utiliza para designar y calificar las aptitudes de las personas. Vale la pena aclarar que en este caso la suma de la madurez individual de las personas que conforman un grupo no es igual a la madurez del grupo, aunque sí juega un papel de consideración. Nos referimos a que un grupo puede estar formado por personas muy "maduras" y sin embargo ser, como grupo, un grupo inmaduro o poco maduro; del mismo modo un grupo de personas poco maduras puede llegar a ser un grupo maduro. Así la madurez del grupo depende más de los procesos que se den en el interior de éste: las formas y mecanismos de comunicación, la calidad de los estilos de liderazgo, la forma de abordar los conflictos, el estilo de solución de problemas, el ambiente de trabajo, etc. .

Las tendencias de crecimiento que siguen los equipos de trabajo van.

- De un estado de pasividad a un estado de mayor actividad.
- De una situación de dependencia a una interdependencia.
- De la simplicidad natural a una variedad de intenciones en sus acciones.
- De tener intereses casuales a tener intereses profundos.
- De una perspectiva a corto plazo hacia una perspectiva de mucho mayor alcance en logros y tiempo.



NOTAS:

LA FUERZA DEL EQUIPO:

La verdadera fortaleza de un equipo de trabajo está en las personas que lo componen y en la forma en que estas personas canalizan su energía hacia la consecución de la meta común que, a su vez, contiene los objetivos personales de los individuos involucrados. Técnicamente hablando, existen dos grandes elementos, que a su vez contienen otros aspectos, y que representan la fuerza de los equipos de trabajo, estos son.

ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL FUNCIONAMIENTO DE UN GRUPO:

1.- TAREA O CONTENIDO:

- El establecimiento de la Misión, los objetivos y las metas a lograr.
- Estrategias para analizar problemas y tomar decisiones.
- Los sistemas y procedimientos de trabajo.
- La forma en que distribuyen las funciones y las cargas de trabajo.

2.- PROCESO SOCIOAFECTIVO:

- Actitudes y comportamientos que facilitan o dificultan la ejecución de la tarea.
- Intercambios a nivel afectivo o emocional.



INDICADORES RELATIVOS A LA TAREA.
1.- REALIZACIÓN.
2.- RESPONSABILIDAD.
3.- EXPERIENCIA.
4.- ACTIVIDAD.
5.- INDEPENDENCIA.

NOTAS:

LOS INDICADORES DE MADUREZ DEL EQUIPO SON:

INDICADORES RELATIVOS A LA TAREA:

1.- REALIZACIÓN: Es la identificación, establecimiento y cumplimiento de metas por parte del grupo.

2.- RESPONSABILIDAD: El compromiso de sentir como propio lo que sucede en la institución y la respuesta a ese compromiso por parte del grupo.

3.- EXPERIENCIA: Es la asimilación de conocimientos y habilidades puestos al servicio del grupo y su aprovechamiento.

4.- ACTIVIDAD. Es la inversión de energía en trabajos significativos distribuidos entre todos los miembros del grupo de acuerdo a sus capacidades.

5.- INDEPENDENCIA: Es la actividad con que los miembros del grupo se relacionan con los límites que tiene el sistema y la capacidad de que disponen para negociar su ampliación en beneficio del propio sistema.

INDICADORES RELATIVOS AL PROCESO SOCIOAFECTIVO O DE RELACIÓN.

- 6.- ADAPTABILIDAD.
- 7.- INTERÉS.
- 8.- PERSPECTIVA.
- 9.- POSICIÓN.
- 10.- CONCIENCIA.

21

NOTAS:

INDICADORES RELATIVOS AL PROCESO SOCIOAFECTIVO O DE RELACIÓN:

6.- ADAPTABILIDAD: Es la capacidad del grupo para aceptar los cambios y las influencias del medio ambiente con flexibilidad en función del logro de sus objetivos.

7.- INTERÉS: Es la participación de los miembros del grupo en una tarea significativa para ellos manifestada en varios comportamientos congruentes con la tarea.

8.- PERSPECTIVA: Es la capacidad del grupo para analizar los distintos elementos que están en juego al realizar su tarea en función de los objetivos de la institución.

9.- POSICIÓN: Es la capacidad del grupo para permitir la manifestación de cada uno de sus miembros en la ejecución de la tarea, en función de sus recursos tecnológicos y su influencia personal, sin perjuicio de la jerarquía o la antigüedad.

10.- CONCIENCIA: Es la capacidad del grupo para reflexionar sobre su propia realidad y sus implicaciones en el trabajo con el propósito de actualizarlo.

<p>ESPÍRITU Y FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Características específicas de un equipo excelente: 1.- Liderazgo Participativo. 2.- Claridad de Misión y Visión. 3.- Orientación hacia el logro de resultados. 4.- Procedimientos bien organizados. 5.- Métodos eficaces de trabajo.

NOTAS:

ESPÍRITU Y FORTALEZAS:

Todo equipo cuenta con una serie de fortalezas y un espíritu que le da vida, que lo hace inquebrantable ante la adversidad y le da carácter, un equipo de excelencia tiene las siguientes

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE UN EQUIPO EXCELENTE:

- 1. Liderazgo Participativo:** El administrador del equipo cuenta con las aptitudes y la intención de desarrollar un enfoque de equipo y dedica tiempo a actividades de fortalecimiento del mismo. La dirección del equipo se contempla como una función compartida, es decir, que se les brinda a otras personas, que no son el director del equipo, la oportunidad de ejercer cierto liderazgo cuando sus habilidades son requeridas por las necesidades del equipo.
- 2. Claridad de Misión y Visión:** El equipo define el papel distintivo y productivo que juega dentro de la Institución y hace aportaciones para la planeación, establece objetivos claros y compartidos, los cuales considera que valen la pena
- 3. Orientación hacia el Logro de Resultados:** Fija metas de desempeño que sean un desafío para las capacidades del equipo, dedicando la energía principalmente al logro de resultados, revisando con frecuencia el desempeño del equipo para ver dónde es posible desarrollar mejoras en el trabajo.
- 4. Procedimientos Bien Organizados:** Se definen claramente las funciones, se desarrollan adecuadamente los patrones de comunicación y los procedimientos administrativos están diseñados para apoyar el enfoque del equipo.
- 5. Métodos Eficaces de Trabajo:** El equipo desarrolla formas sistemáticas y efectivas para tomar decisiones y resolver juntos los problemas. Las reuniones son altamente productivas para los resultados buscados.



ESPÍRITU Y FORTALEZAS:

(continuación)

- 6.- Compromiso con el Equipo.
- 7.- Capacidad y Desarrollo Personal.
- 8.- Atmósfera, Comunicación y Crítica Constructiva.
- 9.- Creatividad.
- 10.- Relaciones Intergrupales Positivas.

26

NOTAS:

6. Compromiso con el Equipo: Los miembros del equipo tienen un sentido de compromiso personal con los fines y propósitos del equipo. Al trabajar fuera de los límites del equipo, los miembros experimentan un sentido de pertenencia al equipo y representación del mismo.

7. Capacidad y Desarrollo Personal: Los miembros del equipo tienen la capacidad y aptitudes individuales para aportar la "mezcla" de características que proporcionan un equilibrio adecuado. Del mismo modo, se ocupan de adquirir el crecimiento personal que les permita ser capaces de manejar confrontaciones de manera productiva.

8. Atmósfera, Comunicación y Crítica Constructiva: El equipo desarrolla un clima en el cual la gente se siente relajada, capaz de ser directa, abierta y preparada para correr riesgos. Este clima permite que se examinen los errores y las debilidades tanto del equipo como individuales, sin ataques personales, a fin de permitir que el grupo aprenda de su experiencia.

9. Creatividad: El equipo tiene la capacidad de crear nuevas ideas, valiéndose de las interacciones de sus miembros. Se recompensan algunos riesgos corridos y el equipo apoyará nuevas ideas provenientes de sus propios miembros de fuera. Se realiza un seguimiento de las nuevas ideas llevadas a la acción.

10. Relaciones Intergrupales Positivas: Las relaciones con otros equipos se desarrollan de manera sistemática a fin de proporcionar un contacto personal abierto e identificar dónde es conveniente trabajar de manera conjunta a fin de lograr una mejor comprensión entre los grupos. Hay contacto constante y revisión de prioridades conjuntas o colectivas con otros equipos. Se estimula a las personas a entrar en contacto y trabajar con los miembros de otros grupos.

