© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Introducción

Guía de Aprendizaje

Tema 1

Personalidad

Definición
Aspectos de la Personalidad
Características de la Personalidad
Factores de la Personalidad

Tema 2

Dimensiones de la Persona

Aspecto Corporal
Elegancia Masculina
Dimensiones de la Persona
Autoestima

Tema 3

Dimensión Interpersonal

Relaciones Interpersonales
Elementos
Valores
Comunicación

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Introducción

Enmarcado en un ambiente virtual.

El programa tiene enfoque humanístico desde la perspectiva de la persona como artífice de su vida y desarrollo, así como también responsable directo de la creación y sostenimiento del bienestar propio y de su comunidad.

Este enfoque humanístico de la delicada responsabilidad de servicio al cliente se contextualiza en el campo productivo e incide directamente en el mundo empresarial donde adquiere capital importancia, por cuanto es allí donde el cliente se constituye en el eje de las operaciones comerciales y de negocios para el desarrollo, crecimiento y expansión de las organizaciones competitivas, hogar de un determinado grupo humano protagonista del pensar, sentir y actuar empresarial.

Dicho grupo pone en juego sus talentos, conocimientos y capacidades en el arte de las relaciones interpersonales de la organización, factor determinante frente a la tecnología que en las dos últimas décadas tiende a desplazar el talento humano.

Este Módulo se desarrollara en 50 horas dividas en cinco semanas según la siguiente programación:

Primera semana: Relaciones Interpersonales
Segunda semana: Trabajo en equipo
Tercera semana: comunicación Empresarial
Cuarta semana. El servicio al cliente (primera parte).

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Guía de Aprendizaje

SEMANA 1

Hoy damos inicio a nuestro modulo "El Servicio al Cliente: Un reto personal".

Esperamos que pueda satisfacer sus expectativas de formación para el desarrollo de competencias necesarias en el desempeño de las actividades, así como la generación de valores y respeto por el factor primordial en las relaciones interpersonales para brindar y lograr felicidad y bienestar al interior de la comunidad generando desarrollo individual, participación activa y acción decidida.

Este es un comienzo en la tarea para ser cada día mejores, mediante la proyección de la personalidad, incremento de la autoestima reflejada hacia la excelente convivencia con los demás.

Las Relaciones Interpersonales

En esta semana, el desarrollo del tema pretende afianzar los conocimientos sobre la contextualización de las relaciones interpersonales en el ámbito personal y empresarial para ser aplicados en la labor del Asistente Administrativo, el Técnico Profesional en Secretariado, en Administración del Recurso Humano y el Archivista en cuanto a:

La personalidad
Dimensiones de la persona
Dimensiones interpersonales

Para lograr el propósito de esta semana se han diseñado las siguientes actividades de aprendizaje que usted debe desarrollar:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Realizar la lectura de los textos

La personalidad
Dimensiones de la persona
Dimensiones interpersonales
Un hombre triste muy triste
Para complementar sus lecturas e investigaciones sobre el tema tratado encontrará un documento que le servirán de ayuda: "El conocimiento de sí mismo"

Elaboración de informes

En un escrito de dos páginas máximo, elaborado en Word en letra arial tamaño 12, interlineado sencillo:

Realice una descripción en la que usted se identifique física, emotiva e intelectualmente.
Describa el tipo de relaciones familiares en que se desenvuelve cotidianamente en su hogar.
Describa un momento de su vida en el cual se haya motivado a sí mismo, enuncie cuáles fueron los resultados obtenidos en dicha situación y a manera de conclusión explique para qué le serviría la automotivación dirigida al servicio al cliente.

Participar en un foro de discusión

Participar en el foro de discusión que encontrara activado desde el día miércoles de esta semana hasta el día martes de la siguiente semana sobre los siguientes artículos:

"Un hombre triste muy triste"

"Si explotas - El niño que hay en ti - Sabrás como eres de valioso"

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Resolver evaluación conceptual

Desarrolle las evaluaciones conceptuales de los temas tratados en la semana 1 que encontrará en el momento adecuado.

A continuación usted encuentra los valores de evaluación de cada actividad que debe desarrollar oportunamente durante la semana.

ACCIONES DESARROLLADAS	PORCENTAJES
Informes	30%
Foro de discusión	30%
Evaluación conceptual	40%
TOTAL……..	100%

Tenga en cuenta que la actividad tiene una calificación máxima de cinco (5) puntos y que se aprueba con un mínimo de 3.5 puntos al promediar las acciones realizadas como parte de la sumatoria del total de semanas del módulo.

Recuerde imprimir las guías y los textos necesarios de la actividad que facilitarán su consulta. Envíe los resultados a su tutor por medio del buzón de transferencia digital.

Recuerde…

Si tiene alguna dificultad, duda o sugerencia, por favor contacte a su tutor por el correo electrónico, que encontrara haciendo “clic” en el botón “comunicación” a la izquierda de su pantalla.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

TEMA 1
Personalidad

La personalidad es el término con el que se suele designar lo que de único, de singular, tiene un individuo, las características que lo distinguen de los demás. El pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo; ésta se oculta precisamente tras esos elementos. La personalidad también implica previsibilidad sobre cómo actuará y cómo reaccionará una persona bajo diversas circunstancias.

Floyd Allport sostiene que "La personalidad es la organización dinámica al interior del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos."

Los hábitos, las actitudes específicas o generales, los sentimientos y las disposiciones de otras índoles, son todos los sistemas psicofísicos.

Floyd Allport (Psicólogo) destaca conceptos claves en su definición de personalidad como:

Los sistemas: Los define como "un complejo de elementos en mutua interacción". Una costumbre es un sistema, como lo es también un sentimiento, un rasgo o características, un concepto, un estilo de conducta; constituyen "el potencial individual" para desarrollar actividades.

Sistemas psicofísicos: Este término nos recuerda que la personalidad no es exclusivamente mental ni exclusivamente neural (física). Su organización requiere del funcionamiento de la mente y del cuerpo en indisoluble unidad.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Todos los actos y todos los pensamientos se traducen en conductas características de la persona que le son únicas.

Conducta y pensamiento: Según Allport estos dos términos enmarcan todo aquello que designa lo que se puede hacer. Adaptación al medio ambiente (no solamente nos adaptamos sino que nos reflejamos en él y tratamos de dominarlo). Las relaciones sociales e interpersonales, la convivencia, la supervivencia y el desarrollo individual.

Por su parte Erik Erikson (Psicoanalista alemán) se refiere a la personalidad como un continuo en el cual pueden identificarse logros en las diferentes etapas de la vida, en las cuales también surgen conflictos de tipo socio cultural.

La siguiente tabla ilustra esta teoría:

ETAPAS	CONFLICTOS	LOGROS
Lactancia	Confianza Vs. Desconfianza	Esperanza
Infancia	Seguridad Vs. Duda	Voluntad
Núñez temprana	Iniciativa Vs. Culpa	Intencionalidad
Niñez intermedia	Laboriosidad Vs. Inferioridad	Competencia individual
Pubertad y Adolescencia	Identidad Vs. Confusión de roles	Fidelidad a un rol sexual sociocultural
Adultez joven	Intimidad Vs. Aislamiento	Amor
Adultez intermedia	Generatividad Vs. Estancamiento	Preocupación por otros
Adultez final o vejez	Integridad Vs. Desesperación.	Sabiduría

Teoría de Erik Erikson sobre la personalidad

La tesis de Erik Erikson consiste en que la vida es un proceso continuo de adaptación de la personalidad, que implica la necesidad de afrontar diversos conflictos que se presentan en la interacción sociocultural. De la posible resolución de estos conflictos surge un mayor desarrollo de la personalidad que se



© Sena Virtual Distrito Capital 2004

traduce en logros, hasta llegar a la etapa de la vejez, cuando dependiendo del estilo de vida llevado, surge como resultante la máxima integración de logros, experiencias y conocimiento, calificado por el autor como Sabiduría.

Estadios de desarrollo:

De 1 a 4 años	Egocentrismo
De 4 a 8 años:	conciencia moral
De 8 a 12 años:	Super yo
De 12 a 18 años:	Rebeldía y criticidad
De 18 a 25 años:	Madurez

Se deduce entonces de esta tesis, que la vida implica continuidad y no ruptura, por lo tanto, las manifestaciones de la personalidad en la adultez, son sólo la consecuencia del estilo de vida individual anterior

Filloux, (Psicoanalista) aborda el concepto de personalidad desde la perspectiva de sus características así:

La personalidad es única, propia e individual, así el individuo tenga sus rasgos en común con otros.
La personalidad es una integración, una organización. El concepto organizador queda definido debido a la tendencia integradora.
La personalidad nunca es la suma de una totalidad de funciones.
La personalidad es temporal, porque siempre cada individuo vive históricamente.
La personalidad no es estímulo ni respuesta, sino que es un organismo intermediario del sistema estímulo – respuesta.

De otra parte, el término de personalidad también se usa para referirse a las cualidades o atributos observables de las personas, unos sobresalientes, otros no; unos innatos, otros adquiridos por medio de la experiencia, todos ellos integrados y relacionados entre sí, y que lo identifican plenamente como individuo.

Muchos factores inciden en la formación de la personalidad y esta será más o menos definida, más o menos fuerte, más o menos equilibrada en la medida

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

en que estos factores o elementos determinantes se hayan logrado desarrollar positivamente y potenciar las capacidades que tiene la persona en su haber.

La personalidad se estructura durante el curso de la vida y no es estática sino que es cambiante y dinámica debido a la aspiración de satisfacer las necesidades y cumplir un proceso evolutivo que obliga a cada uno adaptarse conforme a las nuevas exigencias.

Aspectos de la Personalidad

Formas de conocer y de pensar:

El mundo se conoce a través de los sentidos: vista, oído, gusto, tacto y olfato; así como las sensaciones del medio interno. La percepción implica obtener información sobre el mundo mediante los sentidos. Es el proceso mediante el cual se aprehenden, organizan e interpretan los datos sensoriales, para poder tener conocimiento sobre sí mismo, sobre los demás y sobre el mundo en el cual se vive.
Pensar significa generar ideas, entenderlas, relacionarlas. Razonar significa plantear soluciones a problemas, aprovechar la experiencia y aprender de ella. Pensar es una función que refleja lo que se conoce como inteligencia.

La inteligencia proviene del latín "Intelligiere" que significa razonar, reflexionar, relacionar, asociar, analizar, deducir y se manifiesta en la capacidad de pensar racionalmente para afrontar los diferentes problemas que plantea la vida y aprender de la experiencia.

Sentimientos y emociones:

Los sentimientos son estados de ánimo o interpretaciones subjetivas de agrado o desagrado menos intensos y bastante duraderos.

Los sentimientos tienen relación directa con el mundo afectivo individual, brotan espontáneamente desde el mundo interior del ser humano, por ejemplo: el amor, el odio, la ternura, el rechazo. Los sentimientos eso estables, racionales y profundos.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Las emociones por el contrario son una fuerza que le imprime vida al hombre, lo induce a la acción y le permite responder momentáneamente a un estímulo. Son reacciones intensas y momentáneas consideradas como "un estado de emergencia temporal del organismo, para responder a situaciones inmediatas promovidas por estímulos externos.

La emoción consiste fundamentalmente en una reacción intensa, abrupta y de duración limitada que surge como consecuencia de un estímulo y que produce reacciones físicas o psicosomáticas como por ejemplo la palidez, la sudoración el rubor la aceleración cardiaca o la rigidez.

Todo estado emocional se origina por excitación fisiológica que se traduce en tensión muscular y alteración del sistema nervioso que varían en intensidad, manifestación y duración, dependiendo del individuo, esta regido por el sistema endocrino.

Necesidades, motivaciones e intereses:

Aunque estos términos están íntimamente relacionados es necesario establecer la diferencia:

El término motivación proviene del vocablo "moverse", que significa mover hacia y se refiere a mecanismos que inducen a la persona a actuar para satisfacer una necesidad.

La necesidad es un estado de carencia o insatisfacción que posibilita para desarrollar una conducta instrumental orientada a la búsqueda de la satisfacción.

Interés es la importancia o valor que se le atribuye a un meta, objeto o actividad y que se relaciona con la atención que a ello se le preste.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Características de la Personalidad:

Las características de la personalidad son:

Organización e integración:

De tipo biológico, cognoscitivo, afectivo-emocional y comportamental, cuyo equilibrio revela el estilo de vida personal, la claridad o confusión de sus conocimientos, la calidad de sus relaciones interpersonales y el grado de utilización de sus capacidades.

Adaptación y continuidad:

Consiste en asimilar el medio ambiente y acomodarse a él. Implica un ajuste a las diversas circunstancias guardando el debido equilibrio. Incluye la posibilidad de manejar las más diversas y complejas situaciones y es un proceso creativo que requiere inteligencia, esfuerzo, dominio y sentido personal.

Originalidad:

Es la manera como cada persona se manifiesta, se relaciona y vive su propia vida.
Es importante tener en cuenta que esta característica no le da derecho al ser humano a ir en contra de los demás. Exige obrar conscientemente con libertad y conocimiento de causa, enmarcados en parámetros y normas sociales que rigen para la buena convivencia.

Factores de la Personalidad:

A través de los años mucho se ha especulado sobre cuales son los factores que determinan el desarrollo de la personalidad. Son fundamentalmente dos: Herencia y medio ambiente.

Herencia: El factor hereditario determina el sexo biológico, la constitución física, las características físicas y en cierto modo de tiempo de vida. Ejemplo:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

color de los ojos, estatura, complexión física, contextura y color del cabello. La herencia incide directamente sobre el temperamento.

El temperamento tiene relación directa con los sistemas endocrino y nervioso que determinan en menor o mayor grado el estilo personal de ser, sentir, y actuar; es decir está determinado en parte por los sistemas del organismo y se manifiesta en tendencias específicas de reacción ante las exigencias ambientales y de estímulos. La búsqueda del temperamento por el estudio del rostro condujo a dividir este en tres zonas:

1. La inferior, que llega hasta debajo de la nariz y corresponde a la vida instintiva.

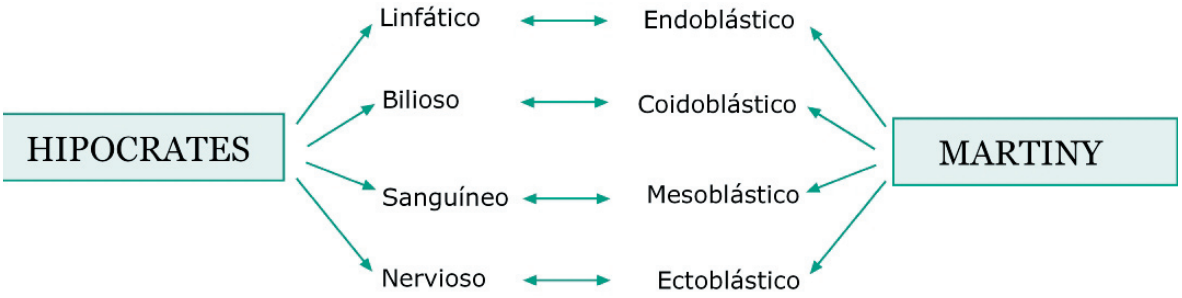
2. La zona media, limitada en su parte alta por la línea de las cejas, es la de la vida afectiva.

3. La zona superior se atribuye a la vida intelectual.

Este estudio sostiene que cuanto más desarrollada esté una zona más lo está también el carácter particular desarrollado y simbolizado por ella. Así, los individuos que tienen muy desarrollada la parte inferior del rostro generalmente son dominados por sus instintos primitivos, mientras que las personas con la zona frontal muy amplia desarrollan su intelectualidad. Se estudió también que la anchura del rostro corresponde a un valor cuantitativo, mientras que su altura tiene relación con valores cualitativos.

A pesar de los esfuerzos de investigadores posteriores, no ha sido posible anular esta teoría y por el contrario, los demás estudios sobre grupos humanos se fundamentan en ella hasta nuestros días. Así, el doctor Martiny en el estudio que consagra a la biotipología, tiene en cuenta la clasificación de Hipócrates pero fundamenta la suya en el predominio de elementos embriológicos primordiales.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004



Resumen de las dos teorías:

LINFÁTICO O ENDOBLÁSTICO	BILIOSO O COIDOBLÁSTICO	SANGUÍNEO O MESOBLÁSTICO	NERVIOSO O ECTOBLÁSTICO
Dominio de exceso de vida vegetativa	Armoniosos equilibrio de las tres funciones dominadas por la inteligencia	Dominio de la acción y la sensibilidad. Inteligencia orientada a las cosas concretas y del mundo exterior	El razonamiento controla siempre la fuente vital constituida por las funciones vegetativas. Huye del contacto exterior y se refugia en lo abstracto.

Así mismo los teóricos afirman que cada biotipo se subdivide en dos ramas, superior e inferior, cada una con sus características propias:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

LINFÁTICO	SUPERIOR	Esforzado, constante hasta lograr todo aquello que se ha propuesto.
	INFERIOR	Flojo, de energía mental limitada, propenso a refugiarse en el sueño. Falto de voluntad.
BILIOSO	SUPERIOR	Cultiva su inteligencia; equilibrado, confía en sí mismo
	INFERIOR	Voluntarioso, agresivo, orgulloso, temerario
SANGUÍNEO	SUPERIOR	Exitoso, triunfador en actividades deportivas.
	INFERIOR	Inquieto y agitado, apetitoso, desordenados.
NERVIOSO	SUPERIOR	Desarrollo el intelecto, creativo, constante y se interesa por terminar todo lo que comienza. Sociable.
	INFERIOR	Desordenado, de reacciones imprevistas, inconstante, huraño.

Medio ambiente:

A partir del estado de indefensión del hombre, desde su nacimiento y de la búsqueda de satisfacción de sus necesidades se inicia esa cadena interminable de dependencia que lo acompañará durante toda su vida, porque el hombre es un ser naturalmente social, no puede vivir aislado y para desarrollarse requiere del concurso de todos. Por ello aprende de los modelos sociales y desarrolla su personalidad. El medio ambiente en el que se desarrolla el hombre está

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

conformado por: El entorno físico micro y macro; integrado por espacio, clima, temperatura, humedad, altura sobre el nivel del mar; las características de cada región, los cuales ejercen influencia decisiva en la personalidad.

El medio social: aquellos con quienes convive desde la gestación, primera infancia, pubertad, adolescencia, juventud, madurez y vejez. El vientre materno, el núcleo familiar, el preescolar, el escolar, el universitario, el laboral y profesional, y la comunidad en general, de quienes recibe influencias y a quienes influencia en forma constante. El medio social constituye una impronta que modela, conduce y orienta el desarrollo de la personalidad.

Como consecuencia de la influencia del medio social surge el carácter, que es la forma de comportarse, producto del aprendizaje continuo. El carácter se relaciona con la educación y se va estructurando y perfeccionando a medida que el individuo (gracias a los diferentes roles que desempeña, a los conocimientos adquiridos y a las influencia recibidas) moldea el temperamento y se adapta a las exigencias que plantea el mundo en que vive.

Dicho de otro modo, el carácter es el resultado del esfuerzo continuo y de la disciplina de aprendizaje que impone el medio y que cada uno se impone a sí mismo.
Así como el temperamento se relaciona con la herencia, el carácter es adquirido; se relaciona con el proceso educativo.

La personalidad, moldeadora de la cultura:

Existen evidencias de que la personalidad del individuo juega un papel principal en las tendencias sociales, puesto que contribuye a la formación del medio social. De esta forma busca prevenir las amenazas y asegurar a la supervivencia de la forma de vida considera conveniente. En el amenazante mundo moderno la capacidad creadora del individuo puede ser la única defensa contra su destrucción.

Dado que la característica principal de la personalidad es la originalidad, podemos decir que cada ser humano posee una individualidad única que no podrá ser igual a la de ningún otro. Esto conlleva a aceptar que nadie piensa ni sien-

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

te como el otro, aceptación que genera un principio fundamental de la convivencia humana, el respeto por la forma de pensar de los demás

Al comprender este principio en toda su dimensión, se comienza el camino para mejorar verdaderamente las relaciones interpersonales.

TEMA 2

Dimensiones de la Persona

Al referirnos al ser humano es indispensable adentrarnos en la cosmovisión del hombre desde tres ciencias humanas.

La Filosofía explica lo que es el hombre con sus atributos únicos y compartidos.
Los atributos únicos son el conocimiento consciente "conoce que conoce", la individualidad, los ideales y la voluntad.
Los atributos compartidos son la inteligencia, los sentimientos, las habilidades, los intereses y los aspectos bio-físicos.

El ser humano es una gran estructura bio-física, psicológica (inteligencia y sentimientos) y de dinámica interior que a través de la concepción filosófica, es decir del conocimiento consciente genera las capacidades de progresar, comprender, identificarse, integrar experiencias, auto-realizarse, trascender su intelecto, expresarse simbólicamente, ser libre, elegir, relacionarse conscientemente, crear y estructurar un sistema de valores.

La Psicología explica el comportamiento del hombre. Las áreas del comportamiento: intelectual, emocional, social y física, a través de la voluntad crean unas fuerzas integradas: el yo (consciente), el super yo (preconsciente) y el ello (inconsciente), que es lo que conocemos como la personalidad.
La voluntad nace de la función integradora de la inteligencia y de la capacidad de conciencia del ser humano.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

La Antropología explica el desarrollo histórico del hombre y su evolución. Recordemos que la evolución biológica del hombre es recíproca con los aspectos sociales, políticos y culturales.
El desarrollo del hombre desde este punto de vista nos explica cómo se han ido dando los sistemas de organización de la humanidad: sociopolíticos, económicos e ideológicos.

Área Bio-física:
Es el conjunto de características determinadas genética, innata o ambientalmente que constituyen parte de la personalidad, traduciéndose en:

Aptitudes artísticas, intelectuales, manuales, físicas, etc., específicas para cada persona.
Ademanes, gestos, comportamientos que caracterizan al individuo.
Forma de vestirse y arreglarse. Presentación personal.
Y todo aquello que determina en el individuo una especial forma de actuar.

Su base está en:
Sistema nervioso central: sensaciones. Percepción, Interpretación consciente e inconsciente.
Sistema endocrino
Sistema músculo-esquelético: circulatorio, digestivo, respiratorio y reproductor

Aspecto Corporal

El concepto de imagen personal va mucho más allá de la mera apariencia física. Abarca cinco aspectos fundamentales del ser humano que son: cuerpo, mente, afectividad, espiritualidad y comportamiento. La óptima presentación personal es indispensable, porque gracias a ella cada ser humano se proyecta, construye el clima de las relaciones interpersonales, impresiona favorablemente y caracteriza su manera de ser, su rol laboral y profesional.

A continuación, se analizan en detalle dos de los aspectos enunciados en la presentación personal que son el corporal y el espiritual.
El cuerpo es entonces, un templo sagrado que debe ser cuidado con esmero desde todos los puntos de vista.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

El primer y más elemental cuidado que merece nuestro cuerpo es la higiene y el aseo. El baño diario no constituye solamente aseo, también es salud, porque el agua limpia, purifica y reanima.

especialmente quienes tienen que ver en su vida profesional con el servicio directo al cliente, pues son la primera imagen de la organización. Con ella comienza la construcción positiva o negativa del prestigio empresarial. También depende esa primera impresión, tan definitiva en el sentir del cliente, que se convierte en marca indeleble que la caracteriza y la distingue de todas las demás. Los cuidados que el cuerpo necesita, además del baño diario, tienen relación directa con cada parte que lo conforma.

Cuidado de la piel: La piel es la eficaz envoltura del cuerpo que protege sus partes internas y defiende sus procesos. Calibra nuestras necesidades de temperatura y refleja los desórdenes internos y revela el estado de salud en general.

La piel es el barómetro de la salud. En ella se encuentran reflejadas indicaciones de lo que sucede en el interior del cuerpo. Según sea la dieta, hábitos de sueño y clase de vida que se lleve, este órgano de expresión, puede ser reluciente, indicador de salud y belleza; o apagado y sugerente de malestar y falta de salud.

A lo largo de la historia los hombres y las mujeres se han aplicado toda clase de cremas y ungüentos para mantener y proteger la piel; desde grasa y barro hasta las cremas más sofisticadas creadas por famosos laboratorios de cosmetología. Unos ofrecen buenos resultados y otros fatales.

Cuidados del cabello: Es importante mantenerlo limpio; lavarlo de dos a tres veces por semana con un shampoo suave y de buena calidad que no lo reseque, ni altere su textura natural. Los profesionales de la belleza no aconsejan el lavado diario del cabello porque reseca el cuero cabelludo y debilita el folículo piloso donde está la raíz. Tampoco se aconseja lavarlo en la noche y acostarse con el cabello mojado.

Debemos consultar con el estilista profesional, el corte que más favorece a nuestro rostro y hacerle mantenimiento cada mes y medio. Es conveniente enfatizar que no deben presentarse a la oficina con el cabello mojado, porque deja mala impresión. El uso de moños, hebillas, ganchos y caimanes de tamaño, color y diseño exagerado no se permiten en una profesional tan importante

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

como es aquella que tiene contacto directo con los clientes.
Estos accesorios deben ser discretos, para no llamar la atención.

Cuidados del rostro: No interesa la forma del rostro, ante eso nada podemos hacer, pero sí podemos sacarle el mejor partido a la forma, con el corte y el peinado adecuados. También contribuye a mantenerlo armonioso, el depilado de las cejas, sin alterar el arco natural que hace juego con el conjunto; así como el cuidado de ojos, orejas, nariz, mejillas, boca, labios, mentón, cuello y piel.
Unos ojos sanos proyectan una mirada luminosa, franca, que transmite salud

Mantenerlos así, exige el lavado cuidadoso con agua pura o un colirio especial; cita oftalmológica para corregir los defectos de visión (si es necesario) y tratamiento con ungüentos especiales en caso de infección por contaminación ambiental o conjuntivitis. El humo y el trasnocho afectan la salud y la buena expresión de los ojos produciendo, círculos rojos y ojeras que dan la apariencia de descuido y disipación. Por lo anterior, es importante dejarlos descansar con el sueño reparador necesario. Las ojeras pueden tratarse colocando sobre los párpados bolsas de té tibio o compresas de agua de rosas o sólo con agua fresca.

El cuidado de la boca exige higiene bucal a fondo: cepillarse los dientes mínimo tres veces al día, usar pasta, seda dental y un enjuague bucal. Velar por la salud de las encías y el paladar; asistir a consulta odontológica para los tratamientos a que haya lugar. En el cepillado bucal también se incluye el perfecto aseo de la lengua. Cuando se padece de mal aliento o halitosis es importante establecer la causa y asistir a consulta profesional médica u odontológica.

Un rostro limpio rodeado de un cabello igualmente limpio y sano, no es suficiente para lograr el impacto deseado, porque luce descolorido, simple y poco interesante. Toda persona tiene su canon de belleza personal, pero es necesario resaltar los rasgos que la favorecen, mediante un maquillaje sencillo pero efectivo y que armonice con su personalidad.
Una jovencita no requiere de mucho maquillaje, pero tampoco debe creer que su rostro sin rastro de maquillaje, lucirá más bello. Un maquillaje suave y delicado en tonos pasteles y adecuado para su tono de piel, realzará su atractivo.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

En otras palabras esto significa que una joven debe preferir un maquillaje suave y delicado, pero alegre y luminoso. Se aconsejan los tonos pastel. Actualmente las casas cosmetológicas ofrecen paletas o conjuntos de maquillaje en amplia variedad de tonos y colores. A la hora de adquirirlos es aconsejable preferir la calidad y no guiarse por los bajos precios.
El maquillaje en su conjunto debe armonizar con el tono de la piel, el color del vestuario. La aplicación del labial exige cuidados a la hora de la elección de los tonos; siempre se debe tener en cuenta adquirir colores básicos como el bronce, café, para delinearlos y tonos que les hagan juego para rellenarlos. Las jóvenes pueden preferir distintos tonos de rosa y bronce. El complemento ideal del maquillaje del rostro lo constituyen las cejas naturales, con un depilado leve que acentúe el arco. Depilarlas muy delgadas, cambiar su forma natural o depilarlas completamente para pintarlas es un error que no debe cometer ninguna mujer y menos las jovencitas.

El arreglo de las uñas. Unas manos no lucirán todo lo bellas que puedan ser sin el cuidado minucioso y regular de las uñas.
Las jóvenes deben preferir esmaltes en tonos claros, mates o nacarados, y en colores suaves. La aplicación de esmalte tipo francés es el ideal para la mujer ejecutiva.
El perfume: El perfume es el complemento ideal y el detalle final que realza el encanto personal. Toda mujer, sin distingo de su condición social, anhela proyectar una personalidad bien definida y uno de los elementos que utiliza es el perfume. Proyectar una identidad única a través de un perfume exclusivo e inolvidable, es la obsesión de hombres y mujeres.

Cuidados de las manos: El arreglo de las manos exige limpieza, cuidado de las uñas, masajes, cremas y un manicure ojalá profesional, cada ocho días. Las personas que tienen el vicio de roerse las uñas necesitan ayuda psicológica, para investigar la causa de este desorden y tomar el tratamiento adecuado. Unas manos descuidadas con las uñas rotas o roídas no generan confianza, ni son aceptadas con gusto para el saludo de mano. Además, en el trabajo secretarial las manos son la tarjeta de presentación de la apariencia personal, porque están permanentemente expuestas a las miradas discretas e indiscretas de clientes, visitantes y compañeros de trabajo.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Todo el cuerpo exige cuidados relacionados con la alimentación, el ejercicio regular y descanso, para su mantenimiento.

Vestuario y accesorios:

El vestuario discreto pero alegre combinado con los accesorios adecuados confieren a la mujer buen gusto y distinción

Una mujer bien organizada, aunque su presupuesto tenga ciertos límites, debe incluir en su guardarropa vestuario apropiado para toda ocasión; ello no significa que tenga que seguir el dictado ciego de la moda y se convierta en una esclava de los diseñadores del momento. Se puede ser una mujer bien vestida y elegante mediante un criterio propio en cuanto al gusto en el vestir, sabiamente combinado con los colores y los diseños que traen las modas.
Los colores del vestuario deben armonizar bien sea por analogía o por contraste. Los colores armonizan por analogía cuando se combinan tonalidades de un mismo color. Por ejemplo: azul oscuro con azul muy claro; verde oscuro con verde esperanza; Café oscuro con café claro y color almendra, entre otros.
La combinación por contraste resulta de combinar colores opuestos. Ejemplo: amarillo fuerte, con morado o violeta; azul oscuro y blanco; negro y rojo; azul oscuro con gris en tono arena o perla; verde con blanco; café oscuro con color crudo (beige. crema, hueso, champaña); morado o violeta con gris perla o blanco y otros

En el siguiente cuadro podemos observar los efectos del color:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

COLOR	CLASE	EFECTO FÍSICO	EFECTO PSICOLÓGICO
ROJO	CÁLIDO	Reducción de espacios, produce fatiga	Alegría, vitalidad, pasión
AMARILLO	CÁLIDO	Aproximación de objetos, estimulante	Poder, seducción, estimula la inteligencia
NARANJA	CÁLIDO	Aumento de tamaño de objetos, produce fatiga	Provisión y abundancia
VERDE	FRÍO	Salud y descanso, aumento de productividad. Sensación de integración con la vegetación	Armonía con la naturaleza. calma
AZUL	FRÍO	Relajamiento muscular, evita el estrés, estimula la comunicación. Sensación de alejamiento de muros y paredes	Tranquilidad, paz interior
VIOLETA	FRÍO	Decaimiento	Tristeza, reflexión espiritual.
GRIS	FRÍO	Amplitud espacial	Elegancia y distinción
BLANCO	FRÍO	Salud y limpieza corporal y espacial	Pureza, armonía,

La combinación de colores en el vestuario debe obedecer a una norma básica de elegancia que dice: "tres colores, lucen bien; dos colores muy bien; un color, excelente". Naturalmente esta norma debe practicarse atendiendo al tono

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

de la piel, color del cabello y gusto personal.
Es importante tener en cuenta que los accesorios son el complemento ideal del vestido y que los dos en su conjunto constituyen el vestuario. Entre los accesorios imprescindibles figuran: zapatos, bolso, cinturones, guantes, sombrilla y adornos, tales como: bufandas, aretes, collares, cadena y anillos; llevados con sobriedad y sencillez.

El uso de jeans, pantalón chicle, pantaloncito caliente y prendas de licra, no está permitido para permanecer en la oficina, porque desentona por completo, le resta imagen y elegancia a la profesional y redunda en una reputación negativa para usted y para la empresa.
Los empresarios siempre manifiestan su disgusto cuando acuden a su trabajo presentadas con estos atuendos que están fuera de contexto en el mundo empresarial.

La Elegancia Masculina:

Una pareja elegante provoca un impacto sensacional en todas partes. Por lo tanto la imagen masculina debe armonizar con la femenina. Por esta razón, es importante que el hombre aprenda a resaltar su encanto personal y que la mujer lo asesore en este aspecto.

En la elegancia masculina entran en juego dos conceptos fundamentales. Uno, el hombre es tan vanidoso como la mujer; otro, sí le concede mucha importancia a su vestuario.

En lo referente a su vestuario, si bien es cierto que también para el hombre juega la norma de los trajes en tonos y diseños clásicos, el hombre moderno elige ropa que no necesariamente tiene que ser aburrida, monótona y de un solo color; y por el contrario, prefiere diseños novedosos con amplia gama de colores que también le confieren un aspecto elegante y distinguido que realzan su personalidad tanto en el campo profesional como en el social.
El traje para el ejecutivo actual, debe ser formal, clásico, con preferencia en materiales, diseño y estilo tradicional (sin que ello signifique que se deba ver apagado e insignificante). Los colores gris en todos los tonos, azul, café, beige (habano, crudo o blanco hueso), y negro siguen siendo los más apropiados

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

para ocasiones formales. Estos trajes deben combinarse con camisas y corbatas de colores más vivos que hagan contraste armonioso con el color del vestido y lo realcen. La corbata es el toque revelador que contrasta y revela la personalidad masculina. Ella debe ser de diseño y estilo moderno y en colores y estampados acordes con el gusto y el conjunto en general.

El ejecutivo debe preferir traje completo, en un solo material y color. Tanto el pantalón como la chaqueta no deben tener corte ni diseño defectuoso y debe ajustarse a la perfección al cuerpo. El largo del pantalón debe cubrir hasta el tacón del zapato. Los bolsillos no deben verse deformados por billeteras abultadas, celulares u otros objetos voluminosos. El traje debe verse bien cepillado, limpio y sin huellas brillantes en los bordes de los bolsillos y las solapas. Es importante que antes de vestirlo compruebe que no le falten botones, que las costuras, cremalleras y dobladillos estén en buenas condiciones.

El color de la corbata debe combinar con la camisa y el traje. La camisa para un traje formal no necesariamente debe ser blanca; actualmente pueden usarse camisas en colores muy claros que armonicen con el traje y, preferiblemente en un solo tono, porque la camisa no debe constituirse en el punto focal del vestuario.

El hombre también debe lucir impecable en todo su aspecto personal: limpio y pulcro, bien afeitado, la barba y bigote cuidadosamente recortados, lo mismo que los bellos que asoman en las ventanas de la nariz, y los pelos de las orejas.
El hombre ejecutivo debe lucir el corte de cabello tradicional, porque el cabello largo sobre los hombros o recogido en la nuca, no proyecta la imagen de respeto y consideración del hombre de negocios. Tampoco es bien visto el uso de aretes o adornos poco convencionales, en el hombre.

SALUD:
Como ya se expresó anteriormente, los cuidados personales van encaminados al cuidado y la higiene del cuerpo, como un componente básico de la salud.

La salud es la manifestación del bienestar que se experimenta cuando todos los sistemas del ser humano funcionan integralmente y en perfecta armonía. El concepto de sistema comprende los componentes-orgánicos, mentales, afecti-

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

vos y espirituales.
La salud se refleja en vitalidad y energía y estas condiciones precisan de cuidados especiales de nutrición, suficientes horas de sueño, descanso y ejercicios y revisión medica periódicamente.

NUTRICIÓN:
Una alimentación balanceada requiere de cuatro componentes nutricionales fundamentales para la construcción y reparación de órganos y tejidos. Estos son: proteínas, grasas, carbohidratos y vitaminas y minerales, que deben estar incluidos en la dieta básica y en cada ración alimentaria. Estos cuatro componentes de la nutrición deben balancearse en su justa proporción, de acuerdo con la edad, la estructura física y la actividad. Otro aspecto que se debe considerar en la sana nutrición es el metabolismo. Las personas con tendencia a la obesidad deben tener mucho cuidado con el consumo excesivo de grasas y carbohidratos. Es mejor ingerir solamente el 20% de éstos y preferir las proteínas, oligoelementos y vitaminas y minerales, presentes en todas las semillas, frutas y verduras. Como recomendación especial es necesario moderar el consumo de sal y de azúcar. La sal, según investigaciones científicas desencadena la hipertensión arterial y lesiona el funcionamiento del sistema renal. El azúcar es considerado como un ladrón de calcio, propiciando la osteoporosis, al llegar a la edad madura.

Dimensiones de la Persona

Dimensión Espiritual

Cultivar el espíritu debe ser una prioridad del hombre. A pesar de la celeridad con que transcurre la vida actual, de la multiplicidad y complejidad de los compromisos que asume y de su afán por lograr el bienestar material, si no se toma el tiempo necesario para descansar, reflexionar y meditar, serán vanos todos sus esfuerzos.
Como parte de la terapia para estar en calma, en comunión con Dios y en armonía con la familia y en sintonía con la naturaleza, toda persona necesita de espacios para encontrarse consigo mismo y evaluar la forma como lleva su vida.
Quien se aleja de su Dios, su familia, de sus semejantes y de la naturaleza con



© Sena Virtual Distrito Capital 2004

toda seguridad lleva sobre sí una carga de soledad, aislamiento voluntario, angustia y desesperanza, que no le permiten su plena realización.
Cada ser humano tiene en el mundo el cumplimiento de un papel especial que lo relaciona estrechamente con el resto de la humanidad y con el universo, como creación de Dios y entre más pronto sea consciente de este hecho mayor será la alegría de su corazón la plenitud de su ser para apropiarse de su destino
Aunque sólo fuesen unos minutos de oración diaria, serían suficientes en un acto de agradecimiento a Dios por el don de la vida, por la salud, el trabajo y todas las facultades de las que nos ha dotado y el privilegio que nos ha dado sobre todos los seres de la naturaleza.

Es bien sabido que una mente con pensamientos positivos, alimentada con el conocimiento y ejercitada en las operaciones lógicas de análisis, síntesis, abstracción, juicio y raciocinio son la garantía para conservar la salud. Por otra parte, los sentimientos de amor, afecto, tolerancia, solidaridad y amistad generan y mantienen la paz espiritual. Es importante recalcar que los sentimientos de odio, envidia, ira, rencor, y resentimiento destruyen al ser humano y generan rechazo.
Como resultado de sentimientos positivos están las actitudes y comportamientos positivos de aceptación, tolerancia, paciencia, compromiso, colaboración y solidaridad.
Pero sentimientos negativos, a su vez generan comportamientos negativos de rechazo, baja autoestima, inseguridad, pereza, egoísmo y falta de calidad humana.

Dimensión Social

Consiste en la capacidad de la persona para comunicarse y relacionarse con el medio. Se entiende por comunicación el proceso a través del cual se comparten las ideas, información, sentimientos y actitudes. Incluye los valores y las normas sociales de comportamiento:
Autenticidad – Espontaneidad - Honestidad – Respeto - Confianza

Encanto personal

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

El término glamour, sin traducción exacta en nuestro idioma, consideramos conveniente darle su correspondiente acepción en español y lo hemos llamado Encanto Personal. Está conformado por diferentes aspectos físico, intelectual y espiritual del ser humano. Significa porte, distinción, clase, estilo, armonía y carisma. También significa seguridad personal, equilibrio, elegancia. Sin importar si es hombre o mujer pues cada uno es un ser individual, con sus características esenciales y particulares.
Todas las personas poseen las suficientes dotes naturales para llamar la atención y para destacarse. Para comenzar, sólo es necesario sincerarse consigo misma y conocerse a cabalidad tal como es; el segundo paso es conocer lo mejor posible el ambiente en el cual debe desenvolverse. Por último analizar las personas con quienes se interrelaciona, para construir y proyectar su encanto personal, desde la perspectiva de la sinceridad, el conocimiento y el respeto para consigo misma para con los demás.

Es importante que ella sepa destacarse, introduciendo leves y sutiles cambios en determinados momentos; y, poniendo de relieve en momentos especiales, las facetas de su belleza y atractivo, siguiendo siempre una línea de buen gusto y hábitos positivos que van proyectando su personalidad.
El respeto hacia los demás, a sus diferencias individuales; la tolerancia por los defectos y carencias de quienes la rodean, así como la paciencia y el sentido de solidaridad y pertenencia al grupo es otro de los ingredientes del encanto personal; igualmente el manejo y la proyección discreta y delicada del caudal de conocimientos que posee, sin hacer alarde y gala exagerada de los mismos.

Una sonrisa encantadora a flor de labios y que denote sabiduría y comprensión, comprometen el corazón de quienes la rodean. Una sonrisa sincera embellece y genera confianza.

Una voz cultivada, natural y agradable, sumada a un vocabulario culto pero sencillo genera credibilidad. Hablar en voz alta y en tonos chillones molesta y motiva el rechazo. Por ello es importante ejercitarse hasta conseguir educar el tono de la voz. Se recomienda la práctica de grabar la voz, escucharse atentamente para reconocer sus fallas y proponerse la tarea de corregirlas. Grabar la lectura en voz alta es un excelente ejercicio para identificar los errores de pronunciación y ejercitarse en su corrección



© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Una risa musical y agradable atrae a más personas,
que las carcajadas disonantes que provocan disgusto y rechazo.

Dimensión Psicoafectiva

El concepto de "sí mismo" se desarrolla a partir de cuatro vivencias.
Sentirse valorado. Surge de la forma en que consideramos somos amados por las personas importantes en nuestras vidas y el grado de aprobación que recibimos de ellas.

Sentirse capaz de hacer. Capacidad que asumimos tener, para llevar a cabo tareas que consideramos importantes.

Sentirse virtuoso. Entendida como nuestra capacidad de adhesión a las normas éticas y morales.

Sentirse con poder. Dimensionado como la capacidad que poseemos para influir en nosotros mismos y en los otros.
Mientras más positivas y ajustadas a la realidad sean estas vivencias, más elevado será el concepto que se tenga de "sí mismo", lo cual se traduce en:

Mayor capacidad de crítica y autocrítica
Menos inhibiciones
Mayor fortaleza para vencer obstáculos
Mayor respeto por sí mismo y como consecuencia mayor respeto por los demás.
Mayor liderazgo.

Lo anterior lleva al convencimiento personal de que es posible tener éxito y esto por sí solo genera éxito.
En el concepto que tengamos de nosotros mismos está la clave del éxito y la felicidad.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Autoestima

Es el conjunto de actitudes del individuo hacia sí mismo, como actitud, es la fuerza habitual de pensar, amar, sentir, y comportarse consigo mismo. Es la base de nuestra existencia, el valor sustancial de nuestra propia vida, abarca la totalidad de todos los sentimientos, experiencias, ideas, pensamiento, juicios y actitudes que emergen en lo mas profundo de nuestro ser; involucra aspectos fundamentales de nuestra propia identidad, como nuestras actitudes más arraigadas, algunos valores más íntimos y nuestras conductas más comunes que requieren de un análisis muy profundo y comprensivo de nosotros mismos, para realizar cambios progresivos en beneficio del desarrollo de nuestra personalidad.

Todas las personas necesitan tener autoestima puesto que es un sentimiento valorativo de nuestro ser, de quienes somos nosotros, de saber que somos un conjunto de rasgos que configuran nuestra autoridad; esta la hacemos responsable de muchos fracasos ya que una autoestima adecuada si este propósito no se cumple se desarrollara una baja autoestima y la persona se enfocará a la derrota y el fracaso es donde se maneja un sentimiento valorativo bajo.

¿Cómo desarrollar la autoestima?

La autoestima es la base y el centro del desarrollo humano, porque:

"Sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta uno a sí mismo; sólo podremos dar, cuando nos hemos dado a nosotros mismos; sólo podremos amar, cuando nos amemos a nosotros mismos".
Cada individuo es la medida de su amor a sí mismo. Su autoestima es el marco de referencia desde el cual se proyecta; es una parte fundamental para que el hombre alcance la plenitud y autorrealización en la salud física y mental, productividad y creatividad, es decir, es la plena expresión de sí mismo.

Las personas se preocupan por ver, juzgar y arreglar lo que está fuera de ellas, cuando la solución de muchos problemas sería que cada persona viera y arreglara lo único que le corresponde: ella misma. Si todos hicieran esto, el mundo sería otro.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

El hombre tiene la capacidad de formar y enriquecer su propia autoestima.

Autoconocimiento:
El autoconocimiento es conocer las partes que componen el yo, cuáles son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales es; conocer por qué y cómo actúa y siente.

Al conocer todas sus partes, que desde luego no funcionan por separado sino que se entrelazan para apoyarse una en la otra, el individuo logrará tener una personalidad fuerte y unificada; si una de estas partes funciona de manera deficiente, las otras se verán afectadas y su personalidad será débil y dividida, con sentimientos de ineficiencia y desvaloración.

"Cuando aprendemos a conocernos, en verdad vivimos"
R. Schuller

Autoconcepto:
El autoconcepto es una serie de creencias que se tienen acerca de sí mismo, que se manifiestan en la conducta. De saber quien es, que piensa como actúa en relación con los otros. La autoimagen es la presentación mental que se tiene de sí mismo, las expectativas, las aspiraciones del presente y el futuro. La autoeficacia es la capacidad de pensar en los procesos que elegimos. Si alguien se cree tonto, actuará como tonto; si se cree inteligente o apto, actuará como tal.

"Dale a un hombre una auto-imagen pobre y acabará siendo un siervo"
R. Schuller

Autoevaluación:
La autoevaluación es la valoración de las cualidades, capacidades y limitaciones de cada individuo. Es la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si lo son para el individuo, le satisfacen, son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien, y si le permiten crecer y aprender.
Y considerarlas como malas si lo son para La persona, no le satisfacen, carecen de Interés, le hacen daño y no permiten crecer.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

"El sentirse devaluado o indeseable es, en la mayoría de los casos, la base de los problemas humanos"
Carl Rogers

Autoaceptación:
Consiste en reconocerse a sí mismo, en forma realista, como sujeto de cualidades y limitaciones. No es una autoaprobación. La autoaceptación es lo que permite Reconocer qué debo cambiar en mí, para poder crecer.

"La actitud del individuo hacia sí mismo y el aprecio de su propio valer, juegan un papel de primer orden en el proceso creador"
Mauro Rodríguez

Autorrespeto:
El auto-respeto es atender y satisfacer necesidades y valores. Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse, buscar y valorar todo aquello que haga sentirse al individuo orgulloso de sí mismo.

"La autoestima es un silencioso auto-respeto por sí mismo"
Dov Peretz Elkins

Autoestima:
La autoestima es el conjunto de todos los pasos anteriores.
Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades; y si se acepta y respeta, tendrá autoestima.
Por el contrario, si una persona no se conoce, su concepto de sí misma es pobre, no se acepta ni se respeta, no tendrá autoestima.

"Sólo podemos amar cuando nos hemos amado a nosotros mismos"

Elementos básicos de la autoestima:
La autoestima es la piedra angular de nuestra forma de ser, de pensar, de sentir, y de actuar. Es el máximo resorte motivador de cada ser humano y el rostro esculpido a lo largo de su proceso vital es como una estructura funcional que puede identificarse en tres componentes fundamentales:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

COGNITIVO: Corresponde a un conjunto de auto esquemas que pertenecen al terreno de la inteligencia y de la imaginación donde se generan las ideas, opiniones, creencias, percepciones y procesamientos de información. Comprende el auto-concepto, la autoimagen y la autoeficacia u opinión que se tiene de la personalidad y de la conducta de sí mismo.

AFECTIVO: Es sentirse a gusto o a disgusto consigo mismo, la admiración de su propia vida. A mayor carga afectiva mayor potencia de autoestima.

CONDUCTAL: Es la fuerza para alcanzar honor, forma, respeto, y estatus ante los demás y ante nosotros mismos.

Manifestaciones del Autoestima:

Independencia. La persona decide por sí misma como emplear el tiempo, el dinero, las ocupaciones, amigos y diversiones.

Afrontar retos con entusiasmos. El individuo se interesa por cosas o actividades nuevas, que quiere aprender más y poner en práctica la confianza en sí mismo.

Tolerancia a la frustración. Significa saber afrontar los obstáculos de distinta manera y ser capaz de hablar de lo que lo entristece.

Capacidad para influir en otros. La persona confía en sus impresiones y en el efecto que produce en los demás.

Asumir responsabilidad. La responsabilidad indica que quien actúa por sí mismo con seguridad, asume sus tareas o necesidades.

Orgullo por los logros. Es la aceptación y reconocimiento de los logros personales, presumiendo de vez en cuando por ellos.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

ASPECTOS PARA FORTALECER LA AUTOESTIMA:
El elogio. Se requiere fortalecer la autoestima utilizando palabras adecuadas, que valore las actitudes y comportamientos.

La valentía. Se debe brindar confianza para que el individuo pueda sobrepasar los temores en su relación con otros.
Aceptación de las debilidades y errores. Es ver por encima de la experiencia desde una perspectiva más amplia. Se debe aprender de los errores.
Abstenerse de las comparaciones. Se debe tener en cuenta que la persona es única y es imposible que realice algo exactamente igual a otra.
La imaginación. La repetición frecuente de experiencias positivas puede modificar el auto-concepto; el recordar y disfrutar recuerdos positivos identifica a las personas con alto nivel de autoestima.

Dimension Intelectual

El desarrollo del intelecto es alcanzado por el estudio, los aprendizajes, la búsqueda del conocimiento, la investigación, el mejoramiento continuo, el desarrollo del talento humano, todo esto logrado mediante la superación personal del individuo.

EL PERFIL PROFESIONAL:
Dentro perfil profesional requerido para un(a) profesional como parte integral de las relaciones interpersonales y empresariales debemos tener en cuenta los siguientes aspectos, algunos vistos anteriormente pero que debemos resaltar:

Condiciones profesionales:
Conocimiento técnico del producto o servicio que ofrece, dominio de las técnicas de venta de los productos o servicios, atención a los clientes, conocimiento de la empresa, actualización constante.
Características Humanas:
Físicas: Presentación personal. Salud, Simpatía, Naturalidad.
Intelectuales: Iniciativa, imaginación, Persuasión, Memoria, Atención, Conocimiento
Éticas y morales: Veracidad, Honradez, Dignidad, Responsabilidad.
Sociales: Cortesía, Tolerancia, Empatía, Comportamiento humano, don de gentes, Liderazgo, Buen humor.
Emocionales: Autocontrol, Confianza en sí mismo, Persistencia, Decisión.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

TEMA 3
Dimensión Interpersonal

Dentro de la dimensión interpersonal se destacan cuatro conceptos claves en la interrelación humana que son apatía, simpatía, antipatía y empatía.

Del griego Pathos, que significa pasión y que se traduce como Patía, se forman las cuatro palabras que se representan los conceptos propuestos y que algunos autores sostienen que representan el pilar de las relaciones interpersonales

APATÍA: Dejadez, indolencia, falta de vigor o energía

SIMPATÍA: Inclinación afectiva entre personas, generalmente espontánea y mutua. Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás. Relación entre dos cuerpos o sistemas por la que la acción de uno induce el mismo comportamiento en el otro.

ANTIPATÍA: Sentimiento de aversión que, en mayor o menor grado, se experimenta hacia alguna persona, animal o cosa.

EMPATÍA: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.

Relaciones Interpersonales:

Las relaciones interpersonales tienen su génesis en la necesidad de socializarse que experimenta todo ser humano.

Los seres humanos también interactúan entre sí como criaturas vivientes, como personas únicas. Las reacciones de cada uno dependen de los atributos distintivos de aquellos que lleguen a establecer contacto entre sí. Es decir, se establece una pauta de atracción o repulsión recíproca diferente en cada caso.



© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Si el contacto es continuo, los participantes pueden convertirse en amigos o en rivales; pueden independizarse o no; pueden experimentar resentimiento, gratitud o celos.
Pero lo importante es cómo cada persona reacciona frente a sus asociados y establece un segundo marco de derechos y obligaciones.

Cuando las personas siguen mutuamente asociadas durante una cantidad razonable de tiempo, surgen orientaciones más estables. Una persona puede desarrollar una afición muy grande por otra y un resentimiento profundo hacia otras.

El término Relaciones interpersonales se refiere específicamente a las orientaciones mutuas que se desarrollan y cristalizan entre los individuos que se mantienen en contacto frecuente. El carácter de la relación dependerá en cada caso de personalidad de los implicados.

La constitución de las relaciones interpersonales se produce independientemente de los procedimientos cotidianos y por ende, puede desarrollarse una variedad de relaciones interpersonales porque en cada grupo organizado existen sobreentendidos comunes, a los cuales se orientan los sentimientos recíprocos de los participantes.

De acuerdo con la afirmación de Adam Smith, los sentimientos se apoyan en la empatía. Requieren cierta medida de identificación con otra persona, el reconocimiento del otro como ser humano, como una criatura que es capaz de hacer elecciones, sufrir, gozar, tener deseos y sueños y en general de reaccionar de un modo aproximadamente igual a como uno mismo lo haría en circunstancias. Similares.

Según Martín Buber, es reconocer a otra persona como un "tú", es decir reconocer su individualidad y que está esforzándose por satisfacer un conjunto determinado de intereses.

Los sentimientos se basan en la propia capacidad de asumir el rol de una persona específica para identificarse con ella y para definir las situaciones desde su punto de vista particular.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Cuando la empatía esta ausente, los seres humanos son tratados como si fuesen objetos físicos. De hecho, muchos contactos sociales que tienen lugar, están despojados de sentimientos; como por ejemplo, cuando se entra en contacto con personas que le son desconocidas y especialmente si se consideran de una clase social o grupo étnico. Diferentes

Una vez que los sentimientos han adquirido forma tienden a auto-sostenerse. Aún cuando la interacción de los seres humanos es sumamente variable, mediante la percepción selectiva, se reafirman constantemente personificaciones bastante estables. Para demostrar esta afirmación, recuérdese que ante la muerte de un ser querido, se revela más profundamente la estabilidad del sentimiento hacia esa persona.

En todos los estadios la comunicación es fundamental en Las relaciones interpersonales y estas se desarrollarán en alto grado de perfección, mediante el conocimiento de las características, pensamiento, conocimientos, sentimientos, valores y actitudes que tengamos en nosotros mismos y de las demás personas

Elementos de las relaciones interpersonales:

Los elementos que se consideran constitutivos de las relaciones interpersonales son las necesidades, motivaciones, actitudes, comunicación, valores, convivencia y autoestima.
Necesidades: La necesidad de un estado de carencia o desequilibrio de una persona que lo motiva a buscar satisfacerlas en su totalidad, bien sea en el medio en que vive o buscando la satisfacción en otros ámbitos.

La insatisfacción de las necesidades conduce irremediablemente hacia la frustración. Por ello cada persona debe comprometerse consigo misma en un plan de superación que le permita satisfacer tantas necesidades como le sea posible (sin atropellar a otros) a fin de que se sienta realizado y así mismo satisfecho, optimista y en excelentes condiciones para entablar y manejar sus relaciones interpersonales. Una persona insatisfecha y frustrada difícilmente puede comprender y adaptarse a las variadas situaciones de la compleja vida diaria.
De acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, las necesidades del hombre se desarrollan de abajo hacia arriba.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

En la base se sitúan las necesidades primarias como son: conservación de la especie, alimento, vestuario, vivienda, descanso.

En el segundo nivel se sitúan las necesidades de seguridad: amor, protección, orden, trato justo.

En el tercer nivel se sitúan las necesidades de pertenencia. Aceptación, trabajo, amistad.

En el cuarto nivel las necesidades sociales: autoestima, prestigio, posición y reconocimiento.

En el quinto nivel las necesidades de autorrealización: Logro, poder y excelencia.
A continuación, se analizan en detalle dos de los aspectos enunciados en la presentación personal que son el corporal y el espiritual.

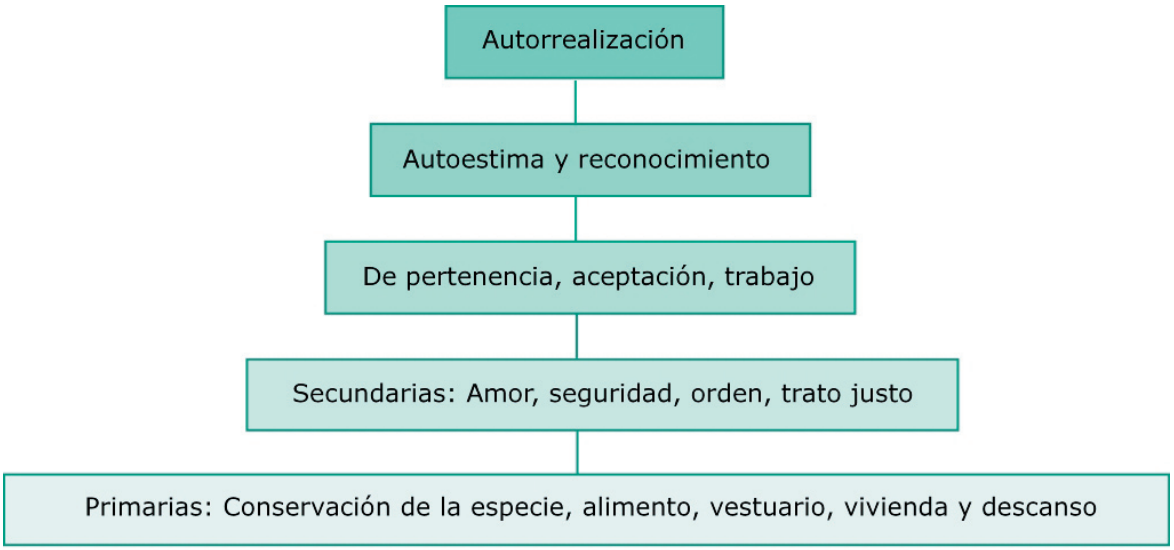
Argumenta que las necesidades primarias deben ser satisfechas en primer lugar y que sólo cuando el hombre alcanza esos niveles de satisfacción, siente la necesidad de satisfacer otras y así sucesivamente. Ocurre que la satisfacción de las necesidades superiores ofrece tropiezos, como por ejemplo la competencia y por esta razón el ser humano se ve precisado a recurrir a sus valores individuales, y a fuerzas interiores como son las actitudes, la voluntad, el dominio del temperamento, el carácter, las emociones y los sentimientos.

Para lo anterior es necesario que cada persona emprenda la tarea de conocerse a sí misma y mediante lo introspección reconozca sus valores y sus defectos. Quien es capaz de autoevaluarse verdaderamente y honestamente, podrá fijarse metas de mejoramiento que le permitan satisfacer todas sus necesidades.

Cuando el hombre tiene satisfechas las necesidades primarias y secundarias inmediatamente surgen las de afecto, pertenencia y amor hacia otra persona y hacia los grupos; superadas éstas, tienen la necesidad de sentirse reconocido por si mismo y por los demás, factores que contribuyen a lograr una alta autoestima.

Finalmente surgen las necesidades de autorrealización, logro y poder en esa

© Sena Virtual Distrito Capital 2004



CATEGORÍAS DE LAS NECESIDADES

búsqueda incesante de lo que es la trascendencia humana.

Motivaciones: Son fuerzas internas que vigorizan y rigen el comportamiento del ser humano. Motivación en pos de un logro: hay comportamientos humanos que vigorizan y encausan sin que satisfagan ninguna necesidad biológica evidente, el logro de una meta, por ejemplo; puede ser intrínsecamente motivado por la necesidad que tiene la persona de competitividad y autodeterminación.

Al describir la motivación con miras a un logro el joven impulsado por LLEGAR, prefiere tareas que impliquen un desafío moderado y persevera hasta cumplir con lo propuesto, el individuo orientado hacia su realización a menudo sus padres y educadores que alientan y afirman la realización independiente, al proponer metas especificas, y que exigen cierto desafío en lugar de controlarlo mediante amenazas.

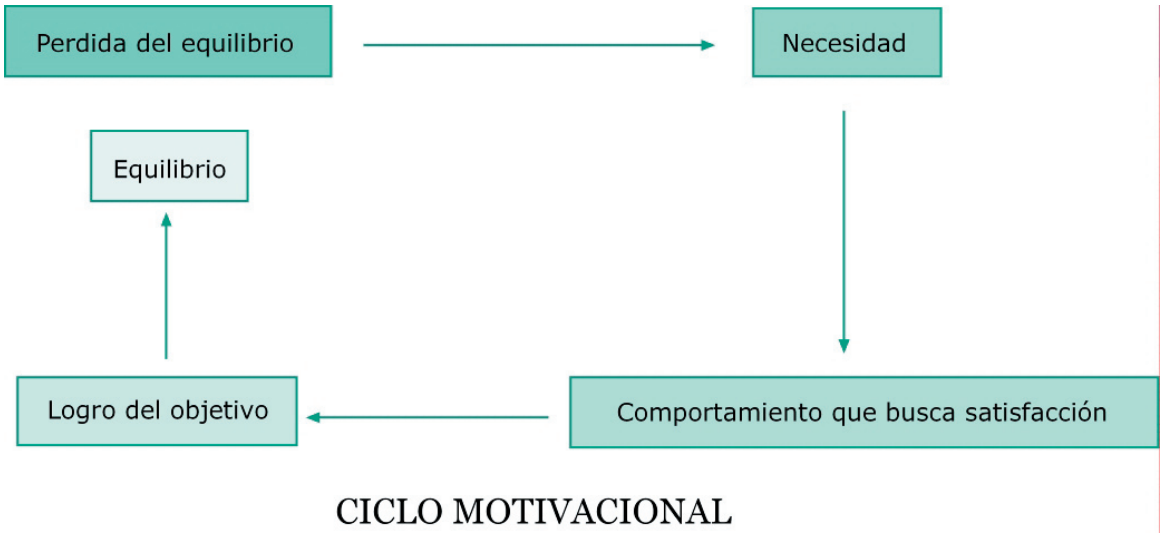
Es la fuerza que induce a las personas a ejecutar una acción. También se dice que es la energía que inicia, guía y mantiene los comportamientos, hasta el momento de lograr la meta propuesta.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

El término motivación proviene de la raíz "movere", que significa mover hacia. La motivación puede ser interna o externa y son igualmente importantes aún cuando las de cada persona son diferentes.

Debido a que el hombre tiene tantas necesidades y la motivación es el motor de la búsqueda de la satisfacción, y dado que las satisfacciones son de carácter temporal, se siente impulsado cada vez más a buscar las satisfacciones correspondientes.

Toda conducta o comportamiento tiene su origen en una causa o en un motivo y no siempre se conocen las verdaderas razones del comportamiento propio y de los demás. Los comportamientos están orientados al alcance de los objetivos propuestos para la satisfacción de las necesidades.



CICLO MOTIVACIONAL

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

El ciclo anterior se ve afectado por diferentes razones. Por una parte, el logro es temporal y una vez transcurrido el tiempo vuelve y se presenta la necesidad. Por la otra, a veces las respuestas no son productivas, o no conducen eficazmente al logro de los objetivos, por lo que es necesario que la persona realice ajustes en su comportamiento para superar las deficiencias y lograr las metas.

Actitudes: La actitud es una reacción personal frente a un estímulo. Esta reacción generalmente es evaluativa y no siempre es espontánea y natural, sino que es el resultado de aprendizajes.

Las actitudes tienen tres componentes fundamentales:

Componente afectivo: Es el sentimiento o emoción que siente la persona hacia el estímulo. Puede ser positivo o negativo.
Componente cognoscitivo: hace referencia al concepto, al conocimiento o creencia que tiene la persona en relación con el estímulo.
Componente comportamental: Es la forma como la persona maneja sus acciones ante los estímulos. Es la forma como actúa.
Las actitudes pueden ser simples y complejas. Cuando una actitud tiene una reacción sencilla se dice que es simple. Cuando las reacciones es encadenan para responder ante un estímulo se dice que es compleja.
En las actitudes influyen varios factores:
Herencia: Los ancestros son fuente definitiva para el desarrollo de las actitudes. Las actitudes de los padres influyen en alto porcentaje en el desarrollo de las actitudes de los hijos.

Educación: sirve de refuerzo para las actitudes ya adquiridas y genera otro tipo de actitudes.
Medio social: Los grupos sociales dentro de los cuales está inmerso el individuo influyen notablemente en el refuerzo y de las actitudes adquiridas y en el desarrollo de otras nuevas. La comunicación es un factor determinante en estos procesos, dependiendo del medio, la época y grado de desarrollo de la sociedad.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Las actitudes surten efectos decisivos en las relaciones interpersonales, pues dan origen a reacciones de atracción o rechazo hacia personas y viceversa.

Las actitudes también pueden ser positivas y negativas:

Las actitudes negativas exigen un cambio radical, porque interfieren en el desarrollo de la potencialidad individual y en el logro de las metas por alcanzar. Una consecuencia de las actitudes negativas es la insatisfacción y la frustración, aspectos que desencadenan el conflicto.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que no es fácil cambiar las actitudes, porque generalmente el hombre está situado en un contexto cotidiano de reafirmación permanente y por lo general no existe una conducta consciente hacia la auto-evaluación continua que lleve el cambio. Se hace necesario entonces, el elemento persuasivo para convencer a la persona de la necesidad de cambiar, Los argumentos deben ser verdaderos, creíbles y confiables, deben ser el resultado de un proceso de análisis sonde se perciban claramente las ventajas que ofrece el cambio.

Una actitud mental positiva conduce al logro de los objetivos propuestos y desarrollarla exige el control del pensamiento. Es importante no decaer en el primer intento; persistir, hacer acopio del valor, continuar por el camino emprendido con la seguridad de que el impulso vital que nos mueve contribuye a derribar todos los obstáculos en el proceso de desarrollo personal y de los objetivos de vida.

Los Valores

Los valores son cuestiones de principios que sostenemos de acuerdo con nuestras convicciones; los valores son vitales, se desarrollan con el sistema ético individual. Los valores se modifican a veces desaparecen y a menudo se consolidan y se refuerzan mediante el proceso educativo y en razón del cambio.

Los valores son tan importantes que constituyen la guía personal de la vida, es creación propia de cada individuo y es para su uso exclusivo. El propósito de la guía de valores es el de establecer criterios que le permitan a la persona juzgar su propia conducta y ofrecerles normas a partir de las cuales la conducta

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

puede ser aceptada, rechazada o modificada, estos criterios constituyen los valores internos que son validos por igual en diversas situaciones de la vida.

Los valores comienzan a adquirirse desde la niñez sin darse cuenta el niño va adoptando ciertos valores a través de mensajes familiares, educación de los padres, en el colegio y con los amigos. En la adolescencia los valores aprendidos tienden a modificarse usualmente cuestionando o rechazando los valores adquiridos en casa.

La crisis de los valores es un proceso característico del desarrollo humano, es conveniente orientar al joven respecto a la importancia de tener en cuenta su propia escala de valores.

Valores vitales:

Vida: Implica valorar la existencia, arriesgarse a nuevos proyectos eligiendo las mejores alternativas y motivaciones que llevan al éxito. Cuando todo ser humano descubre que es un ser único, original e irrepetible también descubre que el sentido de la vida debe ser único, es entonces cuando la persona se compromete consigo mismo y con el entorno donde participa.

Respeto: Es el sentimiento que lleva a reconocer los derechos y la dignidad del otro. Se basa en la integridad de igual a igual por todos.

Libertad: Es la facultad natural que tiene el hombre de obrar de una manera o de otra, y de no obrar entre una gran variedad de alternativas, por lo que es responsable de sus actos. Incluye además la posibilidad de decidir como actuar en las diferentes situaciones que se presentan en la vida. Libertad implica elegir, entre determinadas opciones, la o las que le parecen mejores o más convenientes, tanto para el bienestar propio como para el de los demás o el de la sociedad en general.

En los valores morales se destacan:

Responsabilidad: Es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hace o no, sobre nosotros mismos o sobre los demás, se puede decir que las personas responsables piensan antes de actuar para no tomar decisio-

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

nes apresuradas que causen daños a otros. En general es la capacidad personal de comprometerse y de dar cumplimiento racional alas normas establecidas.

Convivencia: Se entiende como la actitud de ser humano de hacer lo mejor a quienes lo rodean y permite vivir con los otros.

Honestidad: Es la dignidad de comportarse de acuerdo a las normas y costumbres. Implica transparencia en sí mismo y hacia los demás para decidir la verdad y obrar en forma recta y clara, en general es la capacidad de actuar con rectitud, honradez y confianza consigo mismo y con los demás.

Solidaridad: Se define como la unión y la colaboración mutua de dos o más personas para conseguir un fin común. Gracias a este valor se ha logrado para la humanidad un gran desarrollo tecnológico. Cuando este valor se practica se asume sin temor los demás grandes desafíos, resistiendo con firmeza los inconvenientes que se presenten.

Amistad: Es una de las más desinteresadas y nobles formas de afecto que una persona puede sentir por otra, se caracteriza por la franqueza.
Además implica aceptar y querer sin condiciones, sin que esto indique que sean cómplices en todo que se encubra mutuamente sus faltas. La amistad implica estar dispuesto a confiar secretos; dar consejos, escuchar, y apoyar por encima de cualquier situación.

Bondad: Hacer el bien de manera amable, generosa y firme. Implica sentir respeto por sus semejantes y preocuparse por su bienestar.

Amor: Es el sentimiento que nace de lo más profundo del alma se refleja en el aprecio, la comprensión, la aceptación y entrega desinteresada y libre hacia algo o alguien que sea especial.

Colaboración: Es la disposición a ayudar a hacer un favor o presentar voluntariamente a un servicio de cualquier clase a otra persona.



En los valores éticos tenemos:

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Justicia: Consiste en reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas. Si existe justicia, se evitan que se cometan atropellos contra sí mismos o contra los demás, implica tener un alto sentido de lo que esta bien o lo que esta mal así como reconocer y fomentar las buenas acciones.

Paz: Es el resultado de la sana convivencia entre los seres humanos, la paz se consigue poniendo en práctica valores humanos como la tolerancia, la solidaridad, la justicia, la libertad y honestidad.

Lealtad: Es el sentimiento de fidelidad y respeto que inspira a quienes se aprecia, y las ideas con las que se identifica y la cual requiere un alto compromiso lo que permite constancia efectiva y cumplimiento.

Clarificar los valores personales se constituye en un factor importante que significa descubrir y expresar los propios valores a través del análisis critico de distintas situaciones, en la medida en que se conocen y tienen claros valores, se determina el comportamiento, se asume la responsabilidad por los actos y en general se satisface la necesidad de hallarle un significado a la vida.

Convivencia: Según Dale Carnegie, la técnica fundamental de trato en la interrelación personal obedece a este sencillo principio:
"Si quieres recoger miel, no des puntapiés a la colmena".
Esto significa que es necesario:
Brindar comprensión, simpatía, tolerancia y bondad en lugar de criticar

Ofrecer una lisonja o elogio por todas aquellas pequeñas y grandes cosas positivas que vemos en los demás. Por su trabajo, sus logros, sus actividades, su esfuerzo por mejorar.

Una lisonja bien expresada redunda en positivismo, estímulo y con seguridad, mejores resultados en el trabajo y en bien del grupo.

El núcleo social donde comienza a practicarse la convivencia es la familia. Al interior de este estrecho círculo empieza a gestarse la relación interpersonal y a evidenciarse la escala de valores en los cuales se mueve el ser humano.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

La vida familiar es para el hombre el punto de partida de su desarrollo personal. Del clima que en ella se viva depende que la persona desarrolle, actitudes de respeto y consideración que le permitan convivir armónicamente en otros ambientes, o por el contrario, se constituya en un individuo conflictivo que difícilmente se interrelaciona y se integra a la colectividad.

La convivencia o vida en común descansa fundamentalmente en el respeto de los derechos y deberes propios y de todas las demás personas. Cuando estos no se respetan, no es posible la convivencia pacífica y surgen los conflictos dentro del grupo. La convivencia pacífica requiere de armonía, es decir, amistad y fraternidad entre los integrantes, superando resentimientos, odios y rencores.

Escuchar al interlocutor es vital para la convivencia armónica.

Escuchar es una disciplina que se debe cultivar diariamente. Significa abrir la mente al mensaje que nos transmiten, dejar que el otro exponga el tema que le interesa y no obligarlo a que escuche antes, el nuestro.

Si dejamos hablar al interlocutor obtendremos su simpatía y su confianza y él corresponderá de la misma manera.

El interés sincero por los problemas y puntos de vista del otro, favorece el clima de las relaciones interpersonales. Ello no significa resolver completamente la situación del otro, pero podremos contribuir a orientarlo con nuestras sugerencias y estímulos, de tal manera que pueda enfocar la situación desde varios puntos de vista para hallar solución.

Hacer que las personas que conviven con nosotros se sientan importantes. Tener tacto para interactuar con ellos sobre todo en aspectos que no vemos muy positivos. La delicadeza, sencillez, amabilidad y sinceridad hará que quienes nos rodean sientan que son valiosos para nosotros y se sientan gustosos de estar a nuestro lado.

En resumen, evitar herir a las personas, entregar siempre la lisonja amable, tacto y delicadeza en el hablar y en el actuar, entregar cordialidad comprensión y simpatía; sonreír, alentar y estimular a quienes conviven con nosotros, com-

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

partir y contribuir a la alegría ajena, son comportamientos que enriquecen la convivencia cotidiana, en cualquier rol en que tengamos que desenvolvernos.

En el hogar nacen las actitudes que construyen la convivencia. Los padres son los primeros responsables de inculcar a sus hijos valores esenciales de aceptación a sí mismo y a lo demás. Estas actitudes se traducen en respeto, tolerancia, comprensión, solidaridad, colaboración y ayuda mutua.
Citamos aquí el proverbio que dice:

"No mires la paja en el ojo ajeno; mira la viga que tienes en el tuyo".

Reflexionar sobre esta máxima, aplicarla producirá excelentes resultados y muchas satisfacciones.

Lo anterior no significa que debemos estar de acuerdo siempre con los demás. Existe la libertad de opiniones, diversidad de criterios y puntos de vista. Pero en el argumentar y refutar, también deben estar presentes la tolerancia, la consideración y el respeto mutuos.

Comunicación

La sociedad existe como tal, gracias a una vasta serie de sobreentendidos que se mantienen y se reafirman creativamente, cada día, mediante un número de actos particulares, de naturaleza esencialmente comunicativa.

En la interacción social es importante tener en cuenta el aspecto personal. Cuando un grupo se comunica, cada persona que en él participa está haciendo dos cosas distintas. Una, utiliza palabras como símbolos de las categorías a las que se refiere. Otra, lo que intenta decir que está indicado por el contenido de sus observaciones y lo que realmente siente con respecto al tema y que se revela en el estilo en que se expresa.
Por lo anterior, es importante distinguir entre lo que un hombre dice y cómo lo dice. Los movimientos expresivos son casi siempre inconscientes y generalmente acompañan a los actos deliberadamente organizados.

El discurso individual se compone de movimientos expresivos - comunicativos que no se toman en cuenta en la designación formal de la lingüística. Por ello,

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

en la comunicación grupal, se observan movimientos expresivos del rostro, lo que hace que los participantes se miren frecuentemente. La mirada, la cambiante posición de los labios, de la mandíbula, de las cejas, así como el color y consistencia de la piel son elementos a tener en cuenta para realizar juicios. La calidad de la voz, los arrebatos o explosiones, la falta de pausas, la locuacidad excesiva, la risa forzada o inapropiada y la respiración rápida comunican mucho más que las mismas palabras.

Los movimientos expresivos son reacciones instintivas que generalmente expresan sentimientos. El adulto especialmente es consciente de que los demás leen sus movimientos corporales y hacen esfuerzos por ocultar los sentimientos mediante la exageración o supresión de los mismos.

La comunicación es un proceso de interrelación que tiene como objetivo fundamental la participación de la persona al interior del colectivo. Ella favorece y posibilita el comportamiento personal dentro del grupo, permite la superación de las barreras que forman la conducta defensiva y colabora en el desarrollo personal. Toda comunicación persigue dos objetivos: uno, personal, donde el individuo supone que las actividades grupales satisfarán sus propios intereses. Otro, colectivo, orientado al grupo donde prima la satisfacción por resultados favorables al conjunto.
Ahora, es en la mente del emisor y del perceptor, donde nacen y se desarrollan los complejos procesos de comunicación característicos del hombre.

El emisor genera la intención de dar u ofrecer algo, un mensaje, una información, una inquietud. Para que esta intención se cristalice es indispensable tener presente los siguientes aspectos:
El deseo real de comunicarse.
Conocimiento de sus propios intereses y motivaciones.
Conocimiento de las motivaciones, intereses y expectativas del interlocutor.
Respeto por el pensamiento, ideas y conocimientos del otro.
Concepción del pensamiento y el ordenamiento de las ideas que va a transmitir.
Organización del mensaje en forma lógica y coherente.
Elección de un código común para transmitir el mensaje y que sea comprendido.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Selección de las palabras precisas, de tal manera que se diga lo que se quiere decir.
En lo posible, crear el mejor ambiente para que el mensaje sea bien recibido.

El perceptor estará motivado a recibir el mensaje en la medida en que entren en juego sus intereses, motivaciones, expectativas, gustos y deseos.

Un buen perceptor debe, ante todo:
Disponerse positivamente para recibir el mensaje.
Evitar el rechazo a la información recibida, debido a prejuicios y preconceptos.
Analizar el interés que contiene el mensaje recibido.
Deducir y concluir sobre el mensaje.
Elaborar y expresar una respuesta coherente relacionada con el mensaje.

El mensaje transmitido, no siempre es de carácter verbal o escrito; también puede ser: gestual, corporal, representativo mediante imágenes, sonidos y otros
Debe reunir requisitos de claridad, precisión, coherencia, credibilidad y comprensión.

Los canales son el medio a través de los cuales se transmite el mensaje.
El código es el signo comunicativo utilizado para expresar el mensaje y debe ser conocido por el receptor.

La retroalimentación, o Feed – Back, o mensaje de retorno: consiste en hacerle conocer al emisor que el mensaje fue recibido y comprendido. Además, la incidencia que el mismo tiene sobre el receptor. Esto es, confrontar lo que expresó el emisor con lo que comprendió el receptor.

Es evidente que la retroalimentación contribuye a mejorar tanto la calidad del mensaje como de la respuesta; y ésta, aunque es demorada resulta de gran efectividad para las relaciones interpersonales donde se pone en juego, la intencionalidad de la conducta humana.
La comunicación es efectiva cuando reúne las siguientes características:
Oportuna: Se produce en el momento justo, inmediatamente después de sucedida la demanda. Ello depende de los conocimientos y capacidad de respuesta que tenga el receptor.



© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Solicitada: Tiene mayores garantías para ser aceptada porque responde al requerimiento formulado.

Satisfactoria: Porque toma en consideración las necesidades del interlocutor y en esa misma medida es constructiva.
Confrontada: Exige la comprobación de correspondencia entre lo expresado y lo comprendido

Específica: Debe hacer mención a situaciones particulares, evitando la generalidad o ambigüedad.

Descriptiva: Se refiere a la forma como se expresa el mensaje y también al efecto que éste tiene sobre el receptor. El uso evaluativo del lenguaje favorece las reacciones positivas del interlocutor y atenúa conductas defensivas del mismo.

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

Introducción

Enmarcado en un ambiente virtual.

El programa tiene enfoque humanístico desde la perspectiva de la persona como artífice de su vida y desarrollo, así como también responsable directo de la creación y sostenimiento del bienestar propio y de su comunidad.

Este enfoque humanístico de la delicada responsabilidad de servicio al cliente se contextualiza en el campo productivo e incide directamente en el mundo empresarial donde adquiere capital importancia, por cuanto es allí donde el cliente se constituye en el eje de las operaciones comerciales y de negocios para el desarrollo, crecimiento y expansión de las organizaciones competitivas, hogar de un determinado grupo humano protagonista del pensar, sentir y actuar empresarial.

Dicho grupo pone en juego sus talentos, conocimientos y capacidades en el arte de las relaciones interpersonales de la organización, factor determinante frente a la tecnología que en las dos últimas décadas tiende a desplazar el talento humano.

Este Módulo se desarrollara en 50 horas dividas en cinco semanas según la siguiente programación:

Primera semana: Relaciones Interpersonales
Segunda semana: Trabajo en equipo
Tercera semana: comunicación Empresarial
Cuarta semana. El servicio al cliente (primera parte).

© Sena Virtual Distrito Capital 2004

La Persona: Un Individuo por Conocer

La realidad de la persona responde a una doble dimensión; por una parte, su individualidad y por la otra, la necesidad de relacionarse con otros.

El relacionarse con otros representa un compromiso que va de doble vía: primero consigo mismo en lo que tiene que ver con sus dimensiones afectiva, racional, social; luego con los otros, con los grupos a los cuales pertenece y donde, evidencia sus valores, actitudes, afectividad, intelecto, sueños fortalezas y debilidades.

Vivir las relaciones interpersonales debe significar ante todo brindar y lograr felicidad y bienestar, estos se construyen al interior de la comunidad y son un invento de todos para generar desarrollo individual, participación activa y acción decidida.

Por eso es necesario plantearse algunos interrogantes que lo ayudarán a conocerse y comprenderse a sí mismo y paralelamente a conocer y comprender a los demás.

Si una persona quiere vivir feliz y con vida próspera, tiene que llegar a una conclusión satisfactoria en cuanto a lo que es, lo que debe ser su misión, conocer sus capacidades y aquello que puede y debe hacer.

> Tu eres para ti mismo lo más importante del mundo, la propia conservación es la primera ley de la naturaleza; y si tu no existieras, si en la vida no hubiera un punto que pudiera identificarse como tú mismo, ¿habría entonces una experiencia de tu "yo"?.
>
> Todo en tu mundo comienza contigo. Todas tus creencias están en tu pensamiento, cada cosa que haces, todo cuanto tú atraes adentro de tu experiencia - amor, familia, dinero, éxito o viajes - Todo se realiza a través de una acción mental, consciente e inconsciente de tu parte. Algunas veces ciertas gentes han sido enseñadas a desviarse de ellas mismas; se les ha dicho que no son importantes, que no tienen valor, pero esa es una idea completamente errónea. No es malo el desear bien para uno mismo, pero sí lo es, si uno lo desea exclusivamente para sí.
> o autoimagen.

La auto-percepción no interpreta de modo aislado las impresiones sensoriales, es decir interpreta todo como un conjunto definido con sus cualidades genéricas propias.

En la recepción de datos sensoriales, operan otros factores que permiten la comprensión del objeto y su significación, como los contenidos en la memoria, las leyes de captación de la forma y la expectativa.