

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA MOTIVACION EN
LA ORGANIZACIÓN**

Ensayo para optar el título de
Trabajadora Social

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIPLOMADO GESTION DEL TALENTO HUMANO
BARRANQUILLA
1.999**

INTRODUCCION

Pensar en la naturaleza de una organización efectiva y estar de acuerdo con las relaciones humanas significa que tengamos una idea clara de cómo queremos mejorar y desarrollar a través de la motivación unas buenas relaciones interpersonales dentro de la organización.

La clave de toda organización está en el proceso de cómo están concentrados sus sistemas de comunicación, el proceso de toma de decisiones, autoridad etc. Toda las cuales son medios que llevan alcanzar el propósito de la organización en el mundo en el cual se desenvuelve.

De allí la importancia del presente ensayo, pues permite adentrarnos en la necesidad que tiene las organizaciones en crear ambientes favorables para las buenas relaciones y la motivación en el capital humano.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA MOTIVACION EN LA ORGANIZACION

Las relaciones humanas es el vínculo, la conexión entre dos o mas personas o grupos. Surgen de la interacción que se produce entre ellos.

Consiste en el arte de llevarse bien con los demás; es una fuerza activa que lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables.

El éxito o el fracaso en la vida son en gran medida el resultado de comprender y desarrollar hábilmente las relaciones humanas.

El hombre nace en sociedad y sólo en ella puede realizarse como persona; cada ser humano necesita de los demás para subsistir y para crecer.

Las relaciones se convierten en experiencias que le permiten al hombre compartir, expresar sus pensamientos - sentimientos y participar sus deseos, anhelos y esperanzas; para una convivencia placentera y gozosa, la capacidad de comunicación es, entonces, la posibilidad de crecer y permitir que otros crezcan, Todos los seres humanos necesitamos sentirnos estables y seguros en nuestro interior.

No se puede concebir al ser humano como un ser social sin tener en cuenta su capacidad de compartir, convivir y comunicarse , ya que esta es fundamental para relacionarnos, para poder interactuar y fortalecer el entendimiento entre las personas.

Haciendo un análisis sobre las relaciones humanas nadie puede existir sin relacionarse, es una necesidad vital puesto que el hombre no puede actuar totalmente solo, siempre pertenece algún grupo social, es decir, de familia, de amigos, de trabajo, político, religioso etc., en fin para poder subsistir debemos adaptarnos a la comunidad donde pertenecemos ya que permanentemente entramos en contacto con el otro y formamos vínculos de sociabilidad.

En primera instancia las buenas relaciones empiezan de la capacidad de autoconocimiento de nuestra personalidad, de aceptarnos tal como somos. Practicar las relaciones humanas más que estar en contacto con el otro individuo es saber comprender para poder convivir, ya que esta es parte esencial de la naturaleza humana; para interactuar y relacionarse eficazmente con los demás es necesario tener un conocimiento de uno mismo, entonces cabe preguntarse ¿quién soy yo?. ¿cómo puedo conocerme a mí mismo? ¿cuáles son mis valores? Partiendo de interrogantes como estos empezaremos a conocernos mejor para entender a nuestros semejantes, Para poder comprender y aceptar a las otras personas, y respetar su personalidad que sin duda alguna es diferente a la nuestra.

una actitud comprensiva, una frase óptima, una sonrisa cordial son el lenguaje de la convivencia y la mejor manera de comunicarse con su semejante.

Las relaciones que uno mantiene con las personas están basadas en el "yo", en las cualidades del amor, el respeto, decisión, afecto, solidaridad, espontaneidad, etc. Reflejándose en la relación con las personas que te rodean.

Para la supervivencia de las buenas relaciones humanas dentro del clima organizacional debe impregnar un tono afectivo este dependerá de la capacidad de comunicación como medio de expresión de cada miembro, y de otros factores que son fundamentales para el logro de los objetivos de la organización, tales como la solidaridad dentro de la organización es necesario que se maneje sentido de ayuda mutua, esto induce al hombre a establecer una dependencia reciproca de tal manera que el apoyo y respaldo prevalezcan en el ambiente laboral.

La estima hace referencia a la importancia que cada uno tiene de si mismo, la cual esta basada en el conocimiento que cada uno tiene de si, de sus aptitudes, actitudes, del modo de ser, estos elementos llevan al ser humano a mejorar, a lograr una autoimagen positiva que le permita vencer obstáculos, es importante que al trabajador se le estimule a sus esfuerzos alcanzados, se le felicite y se le de la oportunidad de ascenso, esto permite que el individuo tenga fe en si mismo y confianza en los demás.

También La seguridad se nutre de todas las experiencias relacionadas con los demás a lo largo de la vida a medida que adquirimos confianza en nosotros mismos aceptamos al otro y somos mas íntegros.

Cuando hay libertad se tiene la oportunidad de expresar nuestro pensamiento e ideas, somos personas libres que podemos participar y contribuir al mejoramiento de la organización y al logro de lo que deseamos; La confianza es fundamental ya que hoy día las organizaciones no se basan sobre la fuerza sino en la confianza, para que sus miembros sean personas eficientes.

La flexibilidad se debe dar de manera permanente en el ser humano puesto que permite al hombre adaptarse fácilmente a las situaciones, ya que todo momento esta marcado por el cambio, por nuevos requerimientos que la misma organización va exigiendo nuevas condiciones laborales. El tono afectivo crea ambientes de estabilidad emocional, que día a día va mejorando la conducta del ser humano y el respeto es fundamental dentro de las relaciones humanas, ya que contribuyen a generar comportamientos que favorecen a una mayor comprensión entre los miembros de la organización, generando un sentido positivo para los que laboran en ella. Es importante que la organización tenga en cuenta todos estos factores como eje fundamental en las relaciones humanas, Para que la organización tenga vida debe invertir en el capital humano y prescindir de unas

buenas relaciones humanas, estas conducen a que el individuo realice plenamente sus deseos, anhelos y expectativas laborales.

Todo los seres humanos necesitamos asociarnos, comunicarnos, unos y otros para hacer mas fácil nuestras vidas.

Las personas constituyen un elemento esencial para la organización cada uno a su vez recibe la influencia del entorno exterior, esta influencia afecta el comportamiento de la organización.

Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones; por eso es importante afirmar que constituyen el recurso maspreciado. Contribuyen a la identificación de procedimientos y a mejorar la calidad del entorno laboral.

La organización también tiene que emplear técnicas que faciliten las relaciones dentro de ella.

Técnicas de comportamiento para mantener un nivel alto de desempeño y satisfacción por consiguiente es importante comprender el comportamiento personal ya que es fundamental para la gestión eficaz de la organización. El comportamiento de grupo y la influencia

interpersonal son fuerza poderosa que pueden afectar el comportamiento de la organización; sus efectos pueden ser positivas o negativas según sean las intensiones de los componentes del mismo. Controlar los conflictos, es una faceta importante en la gestión del comportamiento de la organización; según Lewin el comportamiento © es función (f) o resultado de la interacción entre la persona (p) y el ambiente (m) que lo rodea.

Los procesos de comportamiento dan vida a la estructura de la organización. contribuyen a que el rendimiento de una organización gane eficacia en:

- **Comunicación.- reconocimiento - aceptación**
- **Participación de las decisiones.**
- **Estilo de autoridad.**

La comunicación, es muy variada, puede ser verbal, escrita, gestual etc. Esta nos permite intercambiar ideas, por lo tanto debemos llevar nuestra comunicación a lo mas intimo y hacer lo posible por

entendernos; dentro del ambiente laboral debe existir una buena comunicación como medio de expresión de cada miembro ya que mediante ella logramos conseguir la solución a todos los problemas interpersonales, y laborales que se presenten dentro del clima organizacional, factores como: el pedir disculpas, el decir dame la oportunidad, vamos a intentarlo son expresiones que buscan el reencuentro, el acercamiento y la comprensión hacia los demás.

La comunicación es una actividad que cumple dos propósitos principales:

- proporcionar información y comprensión necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas;
- proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos. Estos propósitos promueven un ambiente agradable que conduce a formar espíritu de equipo y lograr un mejor desempeño en las tareas.

El reconocimiento, es importante por que motiva al ser humano a crecer; tener en cuenta que cualquier actividad en la vida debe tener un análisis previo, ver los elementos positivos y negativos para luego tomar medidas y acciones que nos lleven a una realización eficaz y

exitosa. Si queremos mejorar nuestras relaciones debemos saber sobre los elementos conductuales que poseemos. El reconocimiento debe hacerse mediante un razonamiento, es saber con honestidad nuestras virtudes y defectos. Las virtudes es lo mejor que nosotros poseemos el ser responsables amistosos, buen amigo, comprensivo y respetuoso etc. virtudes que se pueden regalar a los demás. Y los defectos es lo que nos destruye es el lado oscuro de nuestro carácter el ser reconocidos como envidiosos perezosos, irresponsables nos hace daño y destruye nuestro entorno laboral.

Después del reconocimiento, la aceptación es un elemento esencial que nos permite estar bien con uno y con los demás, aceptarse a si mismo, es decir, con virtudes y defectos y aceptar a los otros es lo mas importante en las relaciones, son términos que incitan a la introspección , reflexión y a la búsqueda de la raíz profunda del **"yo"** a la esencia misma del ser.

El respetar las diferencias individuales significa alcanzar la aceptación, debemos ser transparente, dejar que nos conozcan y conocer a otros, este a su vez debe ser prudente.

Aceptarte - aceptar a los demás bajo un solo valor (cohesión o unión social).

La participación de las decisiones, supone procesos psicológicos mejor conocidos, en efecto comparar las decisiones tomadas por un solo individuo, a las tomadas en participación, resulta en alcanzar la acción del grupo a la vez sobre la actitudes, el comportamiento, la eficacia y las motivaciones de los miembros de la organización. esto a su vez debe estar implicado en la actividad y no ser limitados a un papel de ejecutante pasivo.

La participación anula las frustraciones y restablece relaciones humanas equilibradas y coherentes.

Unos de los mecanismos que facilita y que permiten adoptar métodos de participación a las exigencias dan lugar, a los efectos de la participación.

Se es posible precisar no solamente los mecanismos internos, sino también las variables que determinan los efectos de la participación; la influencia de los objetivos de la organización, del medio y de las

necesidades individuales; sobre la participación que puede tener la organización e individuo, hay varios criterios a considerar:

Para la organización, las decisiones deben ser eficaces, donde se examine si la participación afecta la calidad de las decisiones tomadas.

La participación implica a los individuos hasta el punto de vista que se vuelvan más propicios a los cambios que comportan las decisiones tomadas y más motivadas para realizarlas.

para el individuo. la participación crea un clima social diferente, es decir, hay mas autonomía - responsabilidad - autoridad, y la transición de un papel relativamente pasivo a un papel mas activo, este cambio aporta a todos los individuos satisfacciones reales, es decir, tienen efectos positivos sobre la moral de los individuos.

Al introducir la participación en la organización hay mas eficacia, y poder motivador para lograr los propósitos de dicha organización .

Cuando los miembros de la organización buscan soluciones individuales, discuten en grupo, la participación se convierte en un factor de eficacia, permiten el trabajo en equipo.

Según Likert, Marier, Blake y Mauston "sostienen que la participación estimula la motivación de los participantes, ayuda a neutralizar la resistencia de los seres humanos en el cambio, y a evitar que la viscosidad de las costumbres adquiridas frene la adaptación de la organización a la fluctuaciones del entorno"¹. Este representa una fuente de motivación cuando se desarrolla en un contexto donde hay unas buenas relaciones humanas.

Toda organización implica una forma de control y en ella se tiene que planificar las interacciones individuales a fin de que el clima de la organización sea satisfactorio y que no se desarrollen conflictos ni tensiones interpersonales. La autoridad es una condición de la eficacia de la organización. Esta debe ser la más adecuada, se adopte a la situación desde el punto de vista humano, debe descansar en parte sobre el talento de los individuos. Es una cualidad que debe ser ejercida por individuos que posean aptitudes de fluidez verbal, inteligencia o ciertos rasgos de personalidad. La autoridad es un comportamiento que describe conductas adecuadas a fin de mejorar la de ejercer funciones.

¹ CHAVENATTO, Introducción a la administración, editorial WHITNEY, México 1988.

La persona que ejerce la autoridad debe tener en cuenta:

1. Rasgos de personalidad y las características individuales. Hay que tener presente que cada individuo es diferente y único, en su cultura, creencias, aptitudes, costumbres y virtudes etc. Estas cualidades permiten ubicar a cada miembro en el contexto laboral de la organización, para que tenga una fácil adaptación y desarrollen sus potencialidades con eficacia.

2. El estilo de comportamiento adquirido o aprendido.

Está modificado por las características de la persona y por su evolución. Las conductas adquiridas influyen en la personalidad: el aprendizaje modifica al individuo y el temperamento de cada uno, condiciona la manera en que recibe y aplica el aprendizaje.

3. Contexto laboral: se basa en la forma de un modelo integrado:

las relaciones interpersonales del dirigente y sus subalternos.

Estructura de la tarea.

El poder concebido al dirigente.

Las relaciones entre los subordinados permiten describir el clima afectivo del grupo de trabajo. En la estructura se deben tener en cuenta tres aspectos:

La posibilidad de comprobar la calidad de las decisiones, la claridad de los objetivos que le son propuestos, y la multiplicidad de los medios posibles para llegar al fin y a la especificidad de las posibles soluciones.

El contexto laboral debe ser el mas favorable posible, ya que estos dan un mejor resultado en las relaciones interpersonales; facilita la comprensión, buena comunicación, participación e integración con el fin de buscar la efectividad.

A continuación se definen nueve dimensiones que contribuyen para el buen desempeño organizacional, para la escala de descripciones del comportamiento de los dirigentes:

- Integración: todas las acciones están destinadas a aumentar o disminuir la cooperación en el grupo.
- Comunicación: todas las acciones están destinadas a transmitir información a los demás.

- Producción: todas las acciones están destinadas a aumentar el volumen de producción.
- Representación: todas las acciones están destinadas a representar a un grupo cerca de otro.
- Fraternalización: todas las acciones en que el dirigente está implicado como miembro de un grupo.
- Organización: el análisis de las tareas, las decisiones sobre la manera de actuar en ella.
- Valoración: todos los juicios que se hacen sobre la manera que un grupo o un individuo alcanzan los objetivos.
- Iniciativa: todas las acciones determinadas a cambiar las actividades del grupo.
- Dominio: todas las maneras en que el dirigente ejerce autoridad directamente sobre el otro. Esta nueva dimensión ha demostrado que dos de ellos son fundamentales en las relaciones interpersonales y permiten caracterizar el de cada miembro.

Esas dos dimensiones denominadas: consideración e iniciativa.

La primera: se refiere a las relaciones de los subordinados, relaciones de mutua confianza, el respeto a las ideas, sentimientos ajenos y el calor humano.

La segunda: agrupa todos los comportamientos que permiten la organización de actividades con el fin de alcanzar su realización.

A considerar dos factores fundamentales que corresponden a la consideración y a la iniciativa: planificación y eficacia; eficacia interpersonal. Satisfacción de los individuos (subordinados) y la eficiencia frente a los objetivos de la organización.

Es necesario conservar la idea que entre la consideración de unos y la satisfacción de otros, puede existir encadenamientos sucesivos que van desde el sentido de mejorar o entorpecer las relaciones interpersonales, pero estas no pueden aislarse del contexto laboral, las experiencias personales y colectivas, las necesidades y los valores propios de cada uno determinan la reacción de los individuos a un mismo comportamiento.

Las condiciones de trabajo se perciben e interpretan por el individuo en función de sus experiencias, su personalidad y sus necesidades momentáneas.

Las conductas de autoridad resultan de la interacción individuo-situación, en tanto que no son previsibles si se tienen en cuenta los parámetros que caracterizan al individuo.

CONCLUSION

En síntesis en el campo de las relaciones interpersonales lo que vale es la acogida, el intento de ayuda y el ponerse a disposición del otro, para servirle de resonancia de su propia reflexión de manera que intente soluciones personales, manteniendo el respeto y la estima.

Las relaciones humanas representan una aptitud, o un estado de ánimo que debe prevalecer en el establecimiento de los contactos entre personas, esta debe basarse en el principio de reconocer que los seres humanos somos entes poseedores de una personalidad propia que merece ser respetada; lo que implica que toda persona tiene necesidades psicológicas, fisiológicas y sociales que buscan satisfacer y que motivan su comportamiento en todas las situaciones.

Desde la perspectiva de trabajo social es preciso fomentar alternativas que posibiliten el entendimiento entre los miembros de la organización:

- ◆ Armonizar las relaciones interpersonales dentro de la organización.
-

- ◆ Que sus miembros tengan sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y compañerismo.
 - ◆ Cooperaciones eficaces entre todos los miembros de la organización.
 - ◆ Ser líderes y gestores de desarrollo integral de los individuos.
 - ◆ Lograr la máxima motivación y buscar la excelencia en el desempeño laboral.
-

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

NIVEL INTERNO	NIVEL EXTERNO
Afirmación Afecto Aceptación Confianza Estabilidad Espontaneidad Honestidad Participación Prudencia Respeto Solidaridad Seguridad Sinceridad	Comunicación Calidad en el servicio Desarrollo profesional Sociabilidad Satisfacción Toma de decisiones

ELSA CAUCIL -LORENA BERTEL

BIBLIOGRAFIA

URDANETA Orlando, COMO HACER DESARROLLO DE PERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES. Editorial LEGIS. Pag. 191

DOMINGUEZ Thalia, RELACIONES HUMANAS Editorial MC GRAW HILL. Pag. 16-35 y 41-42

MORA Guillermo, VALORES HUMANOS Y ACTITUDES POSITIVAS Editorial MC GRAW HILL Pag 7 -90.

CERDA Enrrique, UNA PSICOLOGIA DE HOY Editorial HERDER Pag. 246.

PIERRE Simón, RELACIONES HUMANAS Editorial HERDER Pág. 302-315.

ALLAN Jane, RELACIONES INTERPERSONALES Editorial GILIBIN.

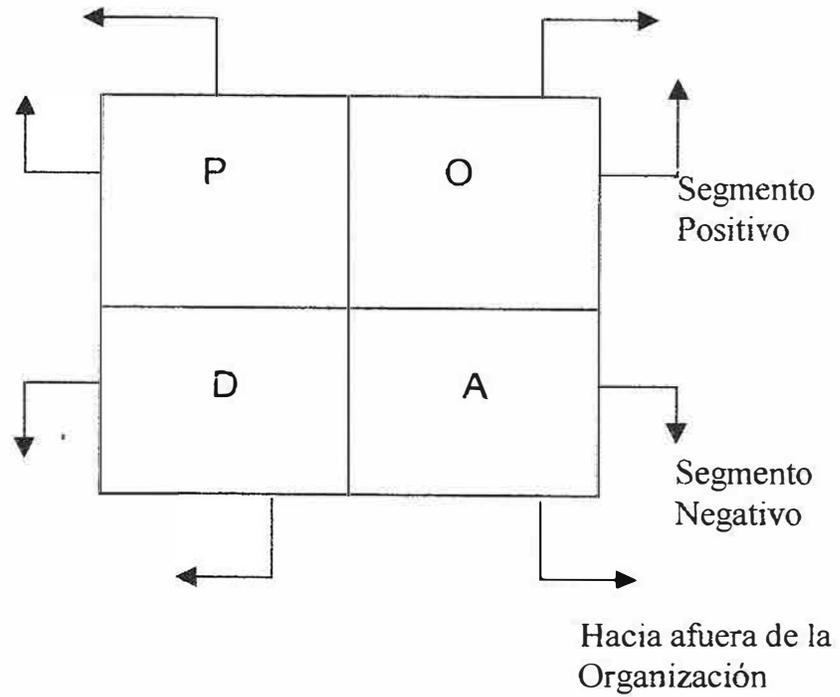
MC GREGOR Dourglas, EL ASPECTO HUMANO EN LA EMPRESA Editorial, LEGIS.

ORLANDO Urdaneta Ballen, COMO HACER DESARROLLLO EN LA ORGANIZACIÓN . Editorial, LEGIS. Pág. 191- 192.

ANEXOS

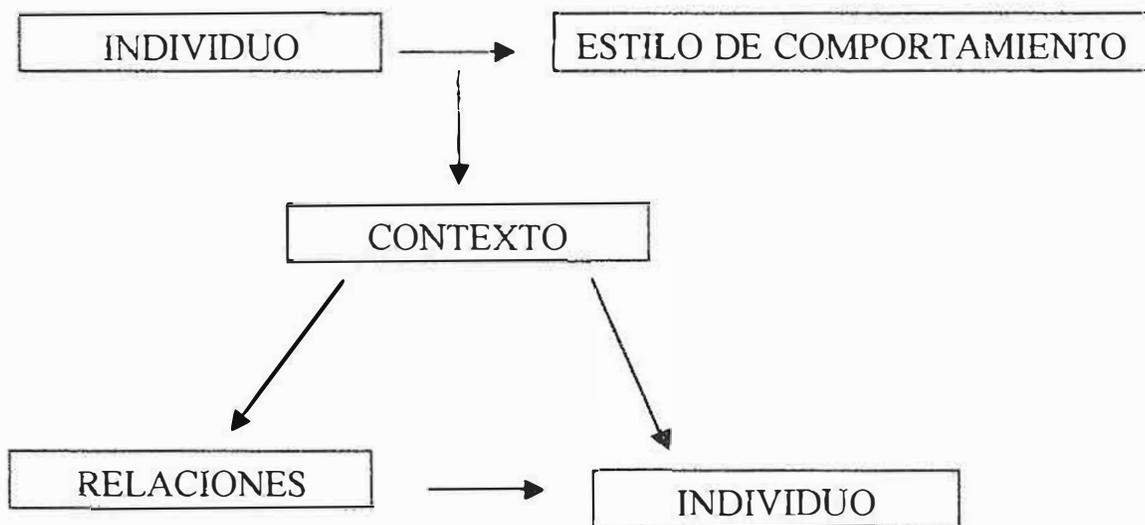
ENTORNO (AMBIENTES)

Hacia adentro de la Organización



Hacia afuera de la Organización





Razona, no discutas
Explica con toda claridad el contenido
Los puntos positivos realízalos
Apartate de los juicios ligeros
Cuida los detalles
Informa los cambios a tus compañeros
Observa y escucha
Nunca critiques en público
Esfuézate por mejorar continuamente
Se guía y maestro de tus actos

Habítate
Utiliza tu simpatía
Mantén el interés por los demás
Admite tus propios errores
Nunca prometas lo que no puedas cumplir
Analiza a fondo cada situación
Sonríe

Toma esto en cuenta para que las relaciones humanas siempre tengan éxito.
