



Administración de recursos humanos

Una de las claves para mejorar la relación y productividad entre las personas es el escuchar, pues la comunicación efectiva es parte de un proceso tanto racional como sentimental, que tiene como base el reconocimiento hacia la integridad del otro. Escuchar se considera una actividad que implica, en gran parte, dejar que nuestro interlocutor se exprese, atendiendo lo que siente y dice, para conocer sus razonamientos, sus sentimientos e, incluso, su propia visión del mundo.

Escuchando ayudamos a los demás a expresarse, relacionándonos con ellos al mostrarles nuestra estima y apoyo; además, desarrollar nuestra capacidad para escuchar nos permite una mejor convivencia con los amigos, la familia, los compañeros de trabajo y todas nuestras relaciones sociales en cada actividad diaria.

Se trata de generar experiencias afables (agradables, empáticas) que mejoren la comunicación y contactos interpersonales, lo que implica una entrega total, donde nuestros sentidos se activan; y nuestros gestos y miradas se convierten en parte de la conversación, de la escucha, creando un nexo afectivo y respetuoso con las personas que tenemos enfrente.

No existe relación humana que esté exenta de fricciones, por lo que mejorar nuestra capacidad de escucha ayuda a resolver los conflictos que se presenten; generalmente, las problemáticas interpersonales tienen dos tipos de causas: internas y externas. Las internas responden a las prioridades y características de las personas, mientras que las externas se refieren a las situaciones contextuales donde se desenvuelven los individuos.



Los motivos por los que se dan las discrepancias son ilimitados, pero lo importante es saber cómo actuar en esas situaciones para resolverlas de manera benéfica para todas las partes involucradas, sin afectar a terceros o al proceso interno de una empresa o institución. La empatía y disponibilidad de las personas para escuchar a los demás puede ayudar en estos momentos, pues enriquece la atención e interés hacia los empleados y clientes, visualizándolos como seres humanos.

Partimos de considerar a nuestros compañeros, empleados, jefes y clientes como personas, más allá de las relaciones laborales o profesionales que tenemos con ellos, y así entenderemos que cada uno de nosotros es merecedor de ser tratado con respeto, equidad y justicia



Imagen 1: Tratar con empatía y respeto a nuestro compañeros favorece al fortalecimiento de las relaciones personales dentro del trabajo.

Esto presenta una serie de ventajas dentro de la resolución de conflictos, siempre en beneficio de las relaciones humanas, donde



debe existir un diálogo entre los involucrados, el cual debe ser mediatizado en un tiempo y forma oportunos; recurrir al consejo de terceros reduce la fricción entre los afectados, evita la reanimación del problema y genera un clima de confianza en la intervención.

Por lo general, la mediación proviene del personal capacitado para resolver estos acontecimientos, porque poseen los conocimientos, habilidades, autoridad y el respeto de quienes se encuentran en relación con él; pudiendo ser un jefe, coordinador, asesor, psicólogo laboral, etc. Se trata de figuras conciliadoras, es decir, líderes cuya posición permite a los afectados comunicar sus puntos de vista, porque confían en el mediador.

Dos características observables en los líderes son la credibilidad (relacionada con la verdad) y el respeto (relacionado con la justicia), porque hay interés en seguir y confiar en alguien que habla con la verdad de forma objetiva y neutral, y que, a su vez, mantiene una relación de reconocimiento con base en el trabajo y esfuerzo, actuando con coherencia entre sus valores y acciones.

Estos componentes ayudan al ámbito laboral porque se reconoce que la relación está en manos de personas competentes, quienes toman en cuenta a los demás y los incentivan a esforzarse en pro del bien personal y colectivo; sin embargo, se considera que las habilidades de liderazgo no son exclusivas de unas cuantas personas, ya que todos las poseemos en distintos grados, pero debemos desarrollarlas a través de acciones que muestren nuestro espíritu de servicio, capacidad de diálogo y respeto hacia los demás.

Las relaciones grupales no son aisladas, pues se trata de acuerdos entre individuos que encuentran espacios para laborar en busca de metas particulares y comunes; es por ello que las relaciones que construimos en nuestros ambientes de trabajo, sociales o familiares, nos dan las pautas para convivir con los demás en busca de un objetivo benéfico para todos.



Este tipo de integraciones pueden existir en ámbitos laborales horizontales, donde hay oportunidad para que cada uno exprese su opinión y donde todos poseen las mismas oportunidades; o se dan también en organizaciones estructuradas de forma jerarquizada, donde el contacto entre niveles es más separado.

Podemos hablar entonces, por ejemplo, de grupos de mando, donde hay un organigrama en que los subordinados reportan a sus superiores; grupos de tarea, donde los integrantes de un equipo buscan cumplir con tareas específicas; grupos de interés, donde el trabajo involucra alcanzar metas similares para todos; o grupos de amistad, que comparten una o más características dentro de un ambiente de camaradería y cooperación.

La formación de equipos de trabajo no es exclusiva de las relaciones laborales, pues están construidas en la sociedad, forjando identidades colectivas que crecen y mutan conforme se integran o alejan individuos en sus actividades. Estas relaciones se basan en consensos que permiten apreciar distintas opiniones y visiones del mundo que nos rodea.

Fuente:

León, Carlos. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.