



**U . M . S . N . H .**

***FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL***

“La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad  
impostergable en la carrera del ingeniero civil”

**TESIS**

Que presenta para obtener el título profesional de

**INGENIERO CIVIL**

David Gerardo Ramírez Zumaya

Asesor

M.C. Patricia Araiza Chávez

MORELIA, MICH. OCTUBRE 2009

## ***AGRADECIMIENTOS***

Doy gracias a Dios por haberme dado la oportunidad y los medios para concluir con mis estudios universitarios.

A mi madre quien con esfuerzos y sacrificios, pero también con gusto y satisfacción me apoyo incondicionalmente y me motivo siempre para poder realizar este logro personal tan importante. Así como también agradezco a mis hermanas y a mi novia, quienes con su ejemplo siempre fueron para mí una motivación fundamental.

A mis maestros y profesores de la Facultad de Ingeniería Civil, por su dedicación y compromiso en la formación integral de nuevos profesionistas, en especial a mi asesora de tesis; la M.C. Patricia Araiza Chávez, quien con gusto tomo esta asesoría y me ayudo enormemente para la terminación de este trabajo.

Muy en especial en memoria del Ingeniero José Muñoz Chávez, a quien escogí primeramente como mi asesor de tesis.

Por último agradezco también a mis amigos por el apoyo y motivación que he recibido de ellos en todos nuestros años de amistad.

# La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

## INDICE

|                    |   |
|--------------------|---|
| Objetivos .....    | 3 |
| Introducción ..... | 4 |

### ***CAPITULO 1***

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ¿Qué son las relaciones humanas? .....                                                              | 6  |
| 1.1.- Factores a considerar en la reciente promoción<br>del estudio de las Relaciones Humanas ..... | 10 |
| 1.2.- Definiciones fundamentales .....                                                              | 15 |
| 1.3.- Las relaciones humanas en el ámbito social .....                                              | 22 |
| 1.4.- Las Relaciones Humanas visualizadas en las Empresas .....                                     | 27 |
| 1.5.- Las Relaciones Humanas en el campo educacional .....                                          | 29 |

### ***CAPITULO 2***

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Vinculación del Lenguaje y la Comunicación Efectiva ..... | 35 |
| 2.1.- Adquisición del lenguaje .....                      | 36 |
| 2.2.- ¿Qué es el lenguaje? .....                          | 39 |
| 2.3.- Función del lenguaje .....                          | 44 |
| 2.4.- Conceptos básicos de la comunicación .....          | 45 |
| 2.5.- Tipos de comunicación .....                         | 47 |

# La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

## ***CAPITULO 3***

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Barreras que impiden la comunicación efectiva .....         | 54 |
| 3.1.- Tipos de Barreras de la comunicación .....            | 55 |
| 3.2.- Nueve reglas para una comunicación más Efectiva ..... | 57 |
| 3.3.- Habilidades Sociales .....                            | 61 |
| 3.4.- Los tres estilos de actitud en la comunicación .....  | 64 |

## ***CAPITULO 4***

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Aportaciones personales sobre la utilidad<br>de tener unas Relaciones Humanas exitosas ..... | 74 |
| 4.1.- ¿Cómo nos benefician las relaciones humanas en<br>El campo laboral .....               | 79 |
| Conclusiones .....                                                                           | 83 |
| Bibliografía .....                                                                           | 86 |

## **OBJETIVOS**

La presente tesis tiene por objeto hacer conciencia de la importancia que tienen las relaciones humanas en nuestra vida diaria. Conocerlas y aprender a utilizarlas no solo como un facilitador en la obtención de beneficios personales, sino ejercerlas con la finalidad de un bien común para toda la sociedad.

Pretendo también informar que las relaciones humanas son un camino eficaz para la superación personal. Hacer una autoevaluación a uno mismo y aceptarse es el primer paso a dar para entender las relaciones humanas.

Dejar en claro porque se ha enfatizado en el estudio de este campo y porque es necesario tomar acciones inmediatas para que las nuevas generaciones estén conscientes de que solo por medio de las relaciones humanas se podrán revertir todos los grandes vicios sociales; que la corrupción, violencia, falta de valores, etc., se combaten, con educación, valores y relaciones humanas.

Un objetivo fundamental en la presente investigación es explicar cómo, cuándo y dónde se desarrollan las relaciones humanas; que se necesita para que estas puedan llevarse a cabo; identificar los factores a considerar que las facilitan u obstaculizan y así aprender a utilizarlos o superarlos.

Por último quiero dar a conocer los beneficios que un ingeniero civil puede obtener al saber entablar relaciones humanas exitosas, y explicar que el beneficio no solo será para él como persona, sino para todo el que lo rodea.

## INTRODUCCION

Los avances científicos y tecnológicos que el hombre ha conseguido desde el surgimiento de la humanidad a la fecha son grandiosos e innumerables, pero, resulta contradictoria la incapacidad que tiene para lograr el entendimiento entre él y sus semejantes. Las guerras, racismo, discriminación y en general casi todos los problemas sociales son producto de dicha falta de entendimiento. Sufrimos un desequilibrio desastroso ente la tecnología y el humanismo.

En países subdesarrollados, con problemas de marginación, corrupción y desorganización atávica, la necesidad de actitudes humanistas es aún más apremiante. Nuestro país, por ejemplo, cuenta con inmensos recursos naturales (minerales, forestales, marítimos, climatológicos, etc.); y sin embargo se encuentra entre este tipo de países. Es una paradoja viviente; nuestros grandes problemas son las fallas humanas.

Afortunadamente en las últimas décadas se ha reaccionado, y ha resurgido la preocupación por desarrollar en forma racional el capital humano a todos niveles. Han surgido programas de capacitación humanista con miras a que cada quien se responsabilice de su destino, se abra a la colaboración, cuestione sus metas, aclare sus objetivos y los de la institución, comprenda y acepte a la gente y libere sus capacidades, de tal modo que los equipos aumenten la productividad en formas creativas.

No se trata de aprendizajes convencionales predeterminados por una escuela o maestro, sino del aprendizaje vivo, significativo, que origine cambios interiores que se reflejen en nuevas conductas. La capacitación en las instituciones con frecuencia se confía a personas de muy buena voluntad pero poco menos que improvisadas y además, agobiadas de quehaceres heterogéneos.

El resurgimiento del sentido de lo humano en los tiempos actuales, pareciera ser una de las grandes preocupaciones de los

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

teóricos contemporáneos con la pretensión de superar los resabios del siglo XX, para comenzar una nueva era en el milenio que iniciamos.

En este contexto, la preocupación del hacer del hombre de hoy y del mañana, en particular, aquel que se forma en el seno de las universidades, parece ser un de los temas de mayor interés en las discusiones académicas, que ha cobrado más fuerza que nunca. Las universidades se han entregado en la alta especialización de sus profesionales con el hacer científico y técnico, lo que ha originado una oleada de reflexión sobre la situación actual de las humanidades. Aunado a esto, también, la opinión de los empresarios para mostrar su visión de los profesionales de la ingeniería, que actualmente se están integrando al mundo globalizado. En consecuencia, estás parecen ser algunas de las aristas, que han traído a presencia el tema.

En el caso de los líderes empresariales, el interés por la situación de las humanidades en el presente, está orientada más bien a revisar la formación humanística y cultural que debería reforzar convenientemente la formación integral de los ingenieros. Ello porque han podido percibir que es a partir de este acervo de cultura y sabiduría, donde encontrarán valores, actitudes y comportamientos altamente deseables para el buen desempeño profesional.

El entorno empresarial es cada vez más el universo competitivo de la producción y el comercio internacional, para lo cual requiere de sujetos poseedores de ciertas notas constitutivas de la personalidad, que contribuyan asertivamente a la gestión empresarial.

De este modo, profesionistas preparados con buenas relaciones humanas para integrar equipos de trabajo, confiables, autónomos, con criterio propio, comprometidos con el grupo de gestión y poseedores de una comunicación fluida y directa –entre otras características personales- sumadas a las específicamente profesionales, constituyen el modelo para el ideario del perfil profesional deseado. Esto no es extraño, si se piensa en las nuevas exigencias del marco social, y en especial, del campo laboral.

## 1.- ¿Qué son las Relaciones Humanas?

El hombre es un ser social por naturaleza, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos. No se puede concebir que el hombre viva aislado o sin relacionarse y convivir con los demás, no puede apartarse ni cerrarse en un mundo imaginario, tiene la necesidad de relacionarse con las demás personas para salir adelante.

El gran pensador y filósofo Aristóteles definió al ser humano como un *zoon politikón*, que quiere decir animal social, y precisamente el gran abismo que nos diferencia del resto de los animales es la capacidad que tenemos para sostener relaciones con otros seres humanos.

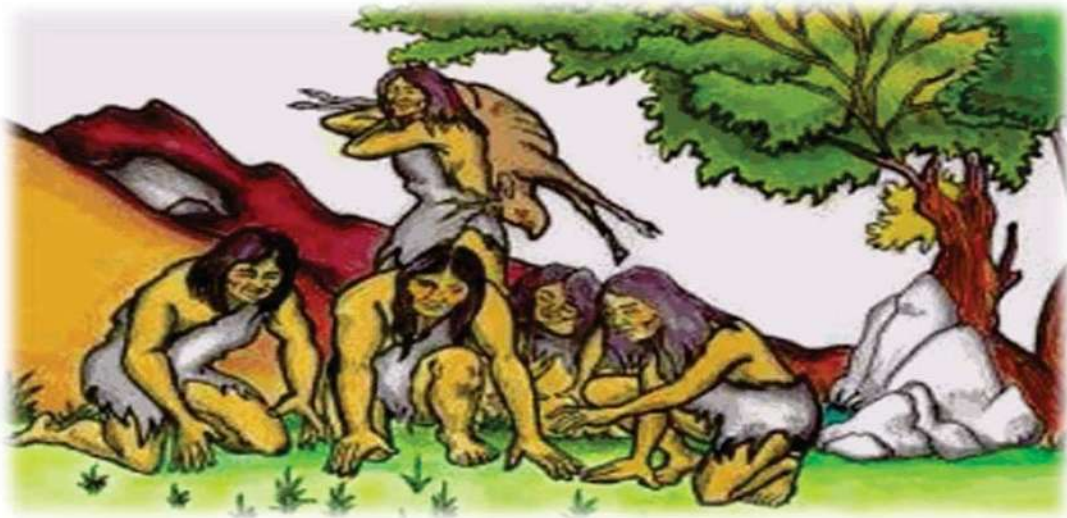
La comunicación es la clave para poder entablar Relaciones Humanas, y esta a su vez se lleva a cabo por medio del *lenguaje* en sus diferentes formas. El mérito de la cultura y la civilización de los diferentes pueblos son atribuidos de manera directa por la mayoría de los antropólogos al lenguaje. (fig. 1.1)

Como seres sociales establecemos vínculos con otras personas y formamos sociedades. La constitución de una sociedad por grande o pequeña que esta sea se lleva a cabo de Relaciones Humanas, es decir para que exista una relación entre dos o más personas es necesaria la interacción de estas.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---



*Fig. 1.1 Formación de las primeras sociedades a partir del lenguaje*

Dicho lo anterior podemos decir que; las capacidades que poseemos para desenvolvemos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad son las Relaciones Humanas y deben ser desarrolladas de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman nuestro entorno. De tal forma que vivir en armonía dependerá de que tan buena o mala sea la interacción que tengamos con las demás personas. Entre los factores más importantes y determinantes dentro de cualquier tipo de relación humana, encontramos entre otros como ya dijimos, el lenguaje y la comunicación, la comprensión, cooperación, y respeto.

El concepto de aceptación es primordial en el entendimiento de los objetivos de las Relaciones Humanas, y se desarrollan en el siguiente orden; aceptación de sí mismo, aceptación de los demás y aceptación por los demás.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

A continuación se mencionan los objetivos primordiales de las relaciones humanas derivados de los tipos de aceptación:

- a) Mediante su propio conocimiento y el de los demás, procurar mejorar la convivencia entre ellos.
- b) Promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal.
- c) Buscar armonía individual y social, eliminando las causas de las fricciones.
- d) Hacer de la relación con los demás un motivo de expansión del ego y de esta forma contribuir al crecimiento personal.
- e) Buscar en todo momento el bienestar y proyectarlo al nivel de bien social.
- f) Aceptar las limitaciones humanas como algo natural y saber que está influido por las diferencias individuales.

Como interpretación de lo anterior podemos decir que el resultado de una conducta social acertada no es la ausencia de conflictos sino la minimización de consecuencias desfavorables.

Las relaciones entre seres humanos son distintas, debido a que cada persona tiene sus propias características físicas, mentales, psicológicas y sociales. Ningún ser humano es igual a otro, eso lo comprobamos con la composición del ADN y sus genes de nuestros respectivos cromosomas, por lo tanto cada individuo tiene cualidades y defectos muy diferentes y eso interviene en las relaciones humanas para bien o para mal.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---



Llevar buenas relaciones humanas con nuestros semejantes es lo más valioso en nuestra vida, ya que con estas se cimienta gran parte de nuestra felicidad, por el contrario las malas relaciones humanas nos dificultan la convivencia y el desarrollo personal en todos los aspectos de nuestra vida (sentimental, social, laboral, etc.).

Para que las relaciones humanas se puedan dar de una manera satisfactoria debemos tomar en cuenta la integridad de los hombres: física, mental, psicológica y social.

- Lo físico: que la persona esté íntegra físicamente
- Lo mental: que la persona no tenga alteraciones patológicas de este origen o desviaciones mentales.
- Lo psicológico: que la persona esté ubicada en su entorno, que se sienta a gusto, satisfecha con su situación y que esté ubicada en el trabajo que le gusta, lo que sabe hacer, para lo que se preparó.
- Lo social: que se tenga la capacidad de entablar buenas relaciones con sus semejantes.

Se puede entender por capacidad del hombre a la actitud que este tenga para resolver los problemas que se le presenten.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

La personalidad es la diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otras, dicho de otra forma es conjunto de cualidades que forman una persona. Dentro de la personalidad está también el carácter, que es el conjunto de rasgos o circunstancias con las que se da a conocer una persona.

Los rasgos son el aspecto distintivo de una persona, e incluye el aspecto físico, la inteligencia y el carácter.

La inteligencia es la capacidad de comprender, la aptitud para relacionar las percepciones sensoriales o para asociar conceptos y por último los rasgos de carácter.

Dentro de la capacidad interviene el coeficiente intelectual, debemos valorar las relaciones humanas sobre esta base, ya que no es igual una relación humana de un discapacitado mental o psicológico que de una persona que tiene un coeficiente intelectual normal.

### **1.1.- Factores a considerar en la reciente promoción del estudio de las Relaciones Humanas**

A pesar de que las Relaciones Humanas han existido desde el inicio de la humanidad no se les había dado la importancia que estas tienen en el desarrollo humano, algunos de los factores que intervinieron en la promoción del estudio de estas son los siguientes;

- La neurosis que padece gran parte de la población de las grandes ciudades, atribuida a la vida moderna que se ha vuelto fría, agresiva y presionada por todo tipo de frustraciones, es decir el hombre moderno sufre de todos estos males que aquejan a las

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

sociedades actuales, y son cada vez más difíciles las relaciones humanas entre estos.

- En el ámbito laboral las organizaciones son cada vez más grandes, más automatizadas, más burocráticas, esto afecta de manera directa las relaciones humanas entre sus miembros.
- Las relaciones humanas que se entablan entre todo aquél que desempeña funciones de autoridad (jefes de familia, profesores, gobernantes, líderes religiosos) deben ser llevadas con una gran habilidad, ya que en la época actual han visto desaparecer la obediencia religiosa y la respetuosa sumisión al superior solo porque es superior.
- La inminente interacción de todos los pueblos del mundo, la globalización unida al cosmopolitismo abre una gran alternativa: o nos acercamos al ideal de la familia humana mundial, o nuestra misma posibilidad de actuar a escala mundial se convertirá en un poder destructivo que acabara con el género humano. Las guerras deben librarse más en los parlamentos que en los campos de batalla; más en el intercambio de palabras que en el fragor de las armas mortíferas.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---



*Las organizaciones laborales cada vez mas automatizadas, la falta de tolerancia y diálogo entre naciones, así como un mundo cada día más globalizado son algunas de las causas a considerar en la reciente promoción del estudio de las Relaciones Humanas*

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

A continuación se citan a grandes personalidades refiriéndose a las relaciones humanas.

- Pablo Neruda, poeta y político chileno (1904-1973): “El signo característico de nuestra época es, sin lugar a dudas la soledad: la inmensa soledad que nace en el hombre al saberse y sentirse solo dentro de la multitud y el vocerío... La soledad encierra dentro de sí un ansia de muerte –la angustia- y un deseo irresistible de vida: el amor. Mas lo trágico de nuestra época, ‘edad de los hombres solos’, es la negación del amor...”
- Francoise Gauquelín: “Para triunfar en la vida, ya sea en los negocios, el amor o la amistad, cada ser tiene que pasar necesariamente por los demás. Sin ellos no somos nada. Relación de un día o unión de toda la vida, el otro posee su propia voluntad que se armoniza o choca con la nuestra. El que sabe como conocer a los demás, por enigmáticos y ambiguos que sean, posee una ventaja evidente sobre el que no lo sabe. No darse cuenta con quién se está tratando es algo así como navegar sin brújula entre nuestros semejantes”.
- L. Parrott: “El verdadero test o prueba de la madurez es la capacidad para convertirnos en personas con las que sea fácil convivir”.
- Grinberg: “En última instancia el estudio de la neurosis significa el estudio de las relaciones humanas pero encarándolas en todos sus aspectos, y en especial en los conflictivos”.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Gerard Egan: “El aprendizaje de las relaciones humanas quizás sea el más importante de los aprendizajes, pero el más descuidado”.
- Virginia Satir: “Antes sentía que la bomba atómica acabaría con todo, pero hoy se me figura que más bien serán las relaciones de desconfianza, sin amor e inhumanas, entre unos y otros, las que nos dividen en privilegiados y no privilegiados, dirigentes y dirigidos, y por consiguiente nos lleven a una falta de dignidad humana que muchos parecen no estar dispuestos a tolerar aunque le cueste la vida”.
- Martín Buber: “El aumento en las habilidades para experimentar y para usar objetos, va unido por lo general con una baja en las capacidades para relacionarse.”
- Hersey-Blanchard: “El mayor fracaso del hombre ha sido su incapacidad para lograr cooperación y entendimiento con los otros”.
- Carl Rogers: “La mejor relación terapéutica corre sobre los mismos carriles que las buenas relaciones interpersonales en general”.



## 1.2.- Definiciones fundamentales

Para aprender a entablar relaciones positivas, constructivas y ampliamente satisfactorias es necesario conocer e identificar algunas definiciones y conceptos fundamentales para lograr este fin. Abarcar todos estos conceptos, definiciones, principios, capacidades, hábitos y de más conocimientos sería un tema por demás extenso, capaz de solventar una tesis en sí y no solo un capítulo, por lo que a continuación se mencionara los considerados más importantes por un servidor.

- Relaciones primarias y secundarias

Podemos clasificar el tipo de relaciones humanas en *primarias* y *secundarias*, de acuerdo a la importancia que les damos a las personas con quien las entablamos.

Las relaciones primarias son aquellas en las que tratamos a la persona por la persona misma, es decir esta persona es insustituible en esa relación. Un ejemplo podría ser la relación madre e hijo; cuando un niño está enfermo y necesita el cariño y cuidado de su madre no la puede sustituir por su vecina, ninguna otra persona le brindara lo que él quiere y necesita; su madre es insustituible en esa relación.

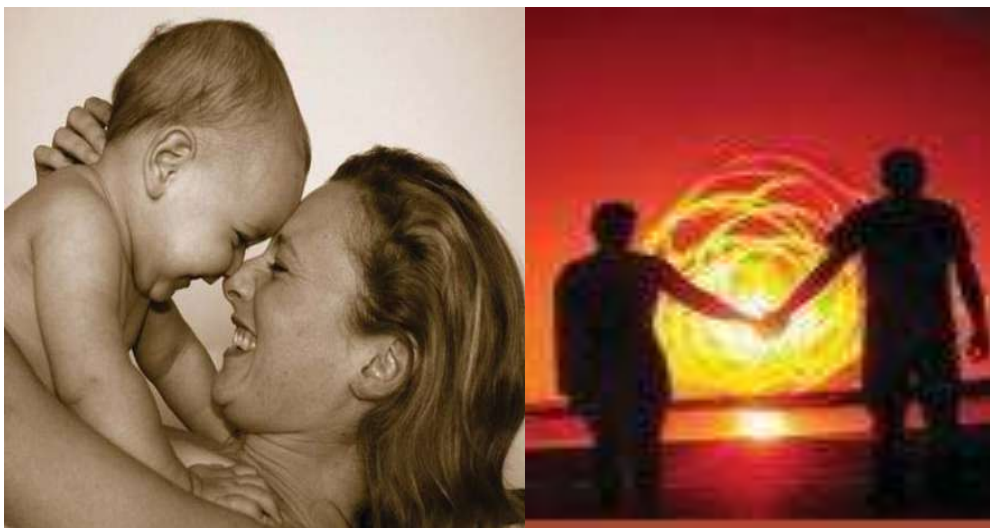
En cambio una *relación secundaria* es aquella en la que la persona con la que se entabla la relación puede ser sustituida por otra que cumpla con las características necesarias para lograr dicha relación, vendedor-cliente, paciente doctor, alumno-maestro etc. Cuando se descompone nuestro auto necesitamos un mecánico que lo

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

repare, la relación va a ser cliente-mecánico, y si el mecánico con el que acudimos normalmente no puede solucionar la falla del auto o simplemente no se encuentra acudimos con otro que atienda nuestras necesidades, en ese momento la persona con la que inicialmente teníamos la relación ya fue sustituida, pero la relación cliente-mecánico sigue existiendo. En pocas palabras las relaciones secundarias son aquellas en las cuales la prioridad es satisfacer nuestras necesidades, y la persona como tal con la que entablamos la relación queda en segundo término siempre y cuando satisfaga nuestras necesidades.

Ambos tipos de relación no son mutuamente exclusivos: una relación que empezó como secundaria puede irse “tiñendo” con el paso del tiempo más y más en una relación primaria, sin dejar de ser **también secundaria.**



Las relaciones madre e hijo o de pareja, son un claro ejemplo de una relación primaria, donde la persona como esencia es insustituible en la relación

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Condicionantes para las relaciones humanas

Para ubicar las diferentes relaciones humanas y actuar de acuerdo a cada una de ellas es necesario distinguir las grandes esferas del existir y el actuar: la familia, el trabajo, las actividades sociales; y analizarlas –en un examen de conciencia- por separado.

No hablamos de la misma manera con una señora de 60 años que con una muchacha de 15 o 10. No tratamos igual a una joven de 18 años que a un joven de la misma edad. No tratamos igual a un mesero que al gobernador del estado. Los novios de finales del siglo XX se tratan en forma muy distinta de cómo se trataban a principios de siglo.

Las relaciones humanas *siempre se dan en condiciones únicas e irrepetibles*, cada relación humana es única. Mi relación con la persona X en el lugar Y y en el día Z es irrepetible. Cada relación humana podría repetir la célebre expresión de Ortega y Gasset: “Yo soy yo y mis circunstancias”.

Una misma broma en una reunión entre amigos puede ser una ocurrencia agradable y en la oficina de del jefe una detestable grosería.

- La personalidad en las relaciones humanas

La personalidad de los individuos dentro de una relación humana juega un papel fundamental, ya que no se comunican igual una persona egoísta que una persona servicial, una persona audaz y una tímida o una dominante y una sumisa.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Si bien es cierto que todas las personas tenemos una cierta capacidad para “fingir”, nos comunicamos con lo que somos, más que con lo que decimos, es decir nuestra personalidad habla por nosotros.

“*Conócete a ti mismo*”: es la base de toda sabiduría según el gran pensador griego Sócrates. Nuestra personalidad es producto de dos grandes factores: la herencia biológica y el medio.

La herencia biológica está dada por la combinación de los 50 o 70 mil genes heredados de cada progenitor y combinables en cientos de millones de formas.

El ambiental se integra con las diversas influencias sufridas desde que nuestra madre nos lleva en su seno: las impresiones fuertes, los traumas que ella haya tenido, etc.; y luego el hogar de nuestra niñez: la casa en que vivíamos, visitas que llegaban, paseos familiares, espectáculos que veíamos, alimentos que comíamos, juegos que jugábamos... Somos nuestra historia.

Nuestra personalidad es dinámica, nunca dejamos de aprender sino hasta el día de nuestra muerte. Hace 5 años éramos diferentes de lo que somos hoy; y en 5 años seremos distintos. Nuestra personalidad se sigue forjando por las tensiones entre nuestras fuerzas internas (biológicas y psíquicas) y las demandas del medio siempre cambiante; entre nuestra identidad y la pertenencia a los diversos grupos y organizaciones.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Formas y tipos de comunicación interpersonal

Habiendo mencionado al comienzo de este capítulo la importancia de la comunicación en las relaciones humanas podemos decir que esta misma puede ser simpática y antipática, abierta y cerrada, clara y confusa, autoritaria y democrática, ocasional y habitual, constructiva y destructiva, individual y grupal, verbal y no verbal. De especial trascendencia nos resulta este último binomio.

La comunicación verbal suele ser consiente: cuando hablamos o nos hablan solemos prestar nuestra atención al significado del discurso, esto es lo que sucede a diario en las clases, conferencias, etc.

La comunicación no verbal se desarrolla en las penumbras del inconsciente.

Para poder mejorar nuestras relaciones humanas debemos concentrarnos en la comunicación no verbal y aprender a manifestarnos de la mejor manera posible.



*Los gestos, movimientos corporales, y la mímica entre otros, pasan a ser formas de la comunicación no verbal*

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

A continuación mencionaremos algunas de las diferentes formas de comunicación no verbal:

- a. *Los gestos*: Constituyen el lenguaje natural del cuerpo: son el único lenguaje del bebé en sus primeros meses de vida, las alteraciones de los músculos faciales, el llanto, la risa, las posturas, los movimientos de brazos y piernas el tono de voz y la mirada pueden ser sumamente expresivos. La comunicación no verbal tiene más parte en el campo de las emociones que en el de las ideas y los conceptos. Una mirada puede expresar ternura, alegría, gratitud, odio, desprecio, etc., con el tono de voz transmitimos energía, pasión, impaciencia, rabia, o bien timidez, apatía e indiferencia.
- b. *Mímica*: es un lenguaje convencional del cuerpo: levantar la mano para pedir la palabra, aproximar los dedos índice y pulgar para indicar una cantidad pequeña, o arquearlos para indicar dinero... usamos mímica constantemente sin prestarle mayor atención.
- c. *Uso del espacio*: El que un amigo me reciba en su oficina quedándose detrás de su escritorio, o bien, haciéndome sentar a su lado, son mensajes de frialdad y distancia o de camaradería y cordialidad. Que un empleado se acerque a decirme algo casi al oído o que lo grite desde 15 metros, son dos medidas extremas de atención y respeto, o bien, de desprecio y desafío.
- d. *Simbologías*: militares, eclesiásticos y funcionarios civiles proclaman su rango y poder a través de insignias y uniformes. El

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

tipo de automóvil habla del éxito y categoría de un hombre de negocios.

- e. *Acciones y omisiones*: Enviar un ramo de flores a un amigo o familiar el día que lo promueven en su empleo; Hacer por lo menos una llamada telefónica o enviar un mensaje a un ser querido en su cumpleaños, asistir o no al velorio de un pariente etc., todos estos actos dicen por sí mismos más que mil palabras.
- f. *Artes* como la pintura, escultura y arquitectura tienen su propia semántica y gramática y comunican diferentes cosas de acuerdo a la corriente que pertenezca cada una de ellas.
- g. *Silencio*: Es polivalente. Según el contexto adquiere muy diversos significados; a saber: El silencio del interlocutor que escucha con interés y sintonía, quién escucha con interés y desacuerdo, quién soporta una plática con indiferencia; el silencio de la esposa enojada y despechada, el silencio del amor en el diálogo de una pareja de novios, etc.

### **1.3.- Las relaciones humanas en el ámbito social**

Ya sabemos que el ser humano es por naturaleza un ente social y que su supervivencia no sería posible sin relacionarse adecuadamente, nos resulta fácil percatarnos de que el ámbito social en el cual nos movemos demanda interactuar para el logro de los objetivos principales del ser humano.

Las relaciones humanas las vivimos día con día, y es necesario conocerlas en todos sus tipos para poder convivir armónicamente y desarrollarnos con la gente que nos rodea, ya sean primarias; con nuestra pareja, padres, hijos, familiares y amigos o secundarias; con nuestros compañeros de trabajo, superiores, trabajadores a nuestro cargo, prestadores de servicios a si como quien recibe los nuestros y en general con cualquier persona con la que pretendamos tener o entablar una comunicación sea cual sea el objetivo.

Como ingenieros civiles debemos estar consientes que nuestro campo de trabajo puede ser tanto en zonas urbanas o rurales, por lo que debemos tener la disposición de desarrollarnos en cualquiera de las áreas anteriores, pudiendo ejercer la profesión en forma independiente, en la iniciativa privada o dentro de las instituciones públicas a nivel municipal, estatal o federal. A lo largo de nuestra profesión deberemos de entablar relaciones con personas con diferente educación, cultura y nivel social, y es indispensable estar preparado para resolver y solucionar las dificultades que esto representa, y así satisfacer nuestras necesidades y las de la sociedad.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Me parece muy interesante la expresión de un trabajo que se realizó en la Facultad de Ingeniería Civil de nuestra Universidad llamado: “Ser y quehacer de la Facultad de Ingeniería”, en el cual se mostraba la misión y la visión de la institución:



**Misión.-** Formar de manera integral profesionistas en el área de la Ingeniería Civil, comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad, que sean capaces de planear, proyectar, construir, evaluar y mantener obras de infraestructura y edificación del más alto nivel, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sociedad, dando respuesta a las demandas de los sectores público, social e industrial de la región y del país; proporcionándoles los conocimientos, valores, actitudes y habilidades necesarios para saber elegir la alternativa óptima desde el punto de vista técnico, económico y ecológico, aprovechando los recursos técnicos, naturales y humanos disponibles para la realización de dichas obras.

**Visión:** Ser una institución educativa en México, con la fortaleza académica que permita a los egresados ser altamente competitivos a nivel nacional e internacional y que cuenten con gran capacidad para continuar con estudios de postgrado en una amplia variedad de campos

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

relacionados tanto como con la Ingeniería Civil como con ingenierías afines.

Para poder cumplir con la misión de nuestra facultad, es necesario adquirir los conocimientos técnicos y científicos para poder solventar las necesidades que la sociedad nos imponga. Pero la verdad es, que para que un Ingeniero Civil alcance sus metas profesionales el pleno desarrollo dentro de su gremio y de la sociedad no es suficiente con estos aspectos teórico-prácticos, debe también saber establecer de una forma adecuada *relaciones humanas* que le permitan alcanzar su óptimo desempeño como profesionista.

Como se menciono anteriormente la personalidad de cada individuo es fundamental para entablar sus relaciones personales. Si bien la personalidad son los rasgos o características que definen nuestra forma de ser, y que la traemos desde que nacemos, influye también de manera determinante el entorno en el que crezcamos y nos desarrollemos. Así pues, independientemente de las personalidades o del medio en el que nos hayamos desarrollado todos podemos mejorar nuestras relaciones personales por medio del estudio de estas mismas, conociendo las barreras que se interponen entre estas, así como sus facilitadores, es decir, en la manera que nos ocupemos por conocer y aprender el estudio de estas, nos desenvolveremos de una manera más eficiente y armónica en todos los aspectos y entornos de la sociedad.

Ya no solo estamos hablando de un éxito profesional, sino de una necesidad como ser humano por saber involucrarse en la sociedad de

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

una manera benéfica, armónica, con sentido positivo y con esto lograr la superación personal.

A continuación, se analizarán la visión y misión de la Facultad de Ingeniería Química y de la Facultad de Economía, con el fin de descubrir la importancia que estas dan a la formación de sus estudiantes.



- Facultad de Ingeniería Química

**Misión:** Es la de contribuir al desarrollo estatal y nacional, formando ingenieros químicos que posean amplios conocimientos tecnológicos y científicos con un elevado sentido crítico, ético y creativo, capaces de impulsar el desarrollo de la industria química y de todas aquellas áreas del quehacer humano que sean susceptibles de ser mejoradas mediante la aplicación de las tecnologías propias de esta carrera, contribuyendo al desarrollo sustentable con un profundo sentido social y humanístico.

**Visión:** Ser líderes en la formación de ingenieros químicos, mediante programas académicos de excelente calidad, de acuerdo a los estándares de acreditación, con equilibrio formativo y académico, de los cuales egresen profesionistas con un alto nivel de conocimientos, creativos, innovadores y emprendedores, capaces de prever y resolver problemas en la industria y el entorno social con eficiencia y eficacia, comprometidos con el desarrollo sustentable.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Facultad de Economía

Misión: Formar licenciados en economía y maestros en gestión estratégica del desarrollo, altamente preparados en los aspectos teórico, técnico, histórico, investigativo y con una visión crítica de la realidad, con características para acceder al mercado de trabajo y desempeñarse en el con alto rendimiento.



Visión: Ser una institución educativa de vanguardia en la formación de especialistas a nivel pregrado y postgrado con prestigio nacional e internacional, logrando una calidad docente, de investigación, de difusión, y de extensión, con reconocimiento en el ámbito académico, en los sectores público y privado y en el conjunto de la comunidad.

En ambas misiones y visiones el objetivo fundamental es preparar profesionistas altamente capacitados, capaces de competir con otros profesionistas, se enfatiza en el aspecto de contribuir al desarrollo de la sociedad, y de inculcar un profundo sentido ético, los dos últimos puntos forman parte de lo que podemos interpretar como ciencias humanísticas, y su aprensión es indispensable para que se cumplan los objetivos antes mencionados.

Es decir un ser humano podrá tener todos los conocimientos tecnológicos y poder llegar a tener un relativo éxito profesional, pero a

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

medida que complemente dichos conocimientos con relaciones humanas exitosas, será entonces tomado en cuenta no solo como profesionalista, sino también como persona.

### **1.4.- Las Relaciones Humanas visualizadas en las Empresas**

Para analizar y comprender mejor este tema debemos considerar el trabajo como “una actividad cooperativa y superadora de conceptos economicistas”.

Fue Frederick Taylor, ingeniero mecánico y economista estadounidense, quien a finales del siglo XIX inicia la organización y administración científica del trabajo. La premisa principal para Taylor fue la eficiencia, la cual se determinaba por normas, estándares, objetivos cuantificables, planeación y división del trabajo, siendo la principal motivación del trabajador lo económico.

Siguiendo este paradigma, el trabajador ideal es obediente, sin iniciativa, y centraliza la toma de decisiones exclusivamente en el nivel jerárquico.

El psicólogo austriaco Elton Mayo considero parcial la teoría de Taylor, quien basado en sus estudios encontró otros elementos importantes para entender las necesidades internas del ser humano, logrando como resultado un nuevo paradigma en donde la organización laboral se torna compleja, erigiéndose en una entidad social, y el trabajo en una de las actividades más significativas para el hombre, descubriendo también la importancia del trabajo grupal como elemento integrador, de identidad y de colaboración y participación.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Éstos aspectos fueron descubiertos por Elton Mayo, en los experimentos que se realizaron entre los años 1929 y 1937, uno de esos experimentos fue llevado a cabo por el departamento de investigaciones industriales de la Universidad de Harvard bajo la dirección del mismo Mayo y fue el denominado “efecto lumínico”, en él, un grupo de operarios que servía como grupo testigo tuvo iluminación invariable durante todo el experimento, al otro grupo se le variaba la iluminación para analizar qué efectos sobre la producción provocaba la alteración lumínica, pero para sorpresa de los investigadores, la producción era similar en ambos grupos, para descubrir que factor oculto provocaba esto se eligieron dos personas, a las cuales se les pidió que eligieran a sus compañeros para formar un equipo y se procedió a introducir cambios en el horario, pausas, y salidas.

Finalmente se comprobó que había cambiado la actitud de los operarios hacia su trabajo y hacia su grupo ya que habían experimentado la “ayuda”. La cooperación y la consideración, ya no eran elementos sueltos de la organización sino que a partir de ella se sentían identificados y parte de su empresa. Como consecuencia del hallazgo, prevalece en este paradigma considerar a la empresa una organización social, no solo económica.

De acuerdo a lo anterior, la función principal de la jerarquía reside en integrar a los trabajadores, tomando en cuenta principalmente la dimensión humana de la labor, ya que el factor principal de la producción reside en la moral del grupo y los individuos.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---



En conclusión a estas teorías; los jefes de las empresas deben dejar de considerarse los representantes de un capital que debe obtener el máximo de provecho utilizando a la mano de obra como una herramienta, y comenzar a desarrollar en la empresa un espíritu de cuerpo reconociendo y haciéndose conocer a todos los miembros de esta que participan de una misma comunidad de intereses, tratando de obtener la adhesión a su política y no de imponerla.

### **1.5.- Las Relaciones Humanas en el campo educacional**

De acuerdo a las investigaciones que he realizado para la elaboración de esta tesis considero que la actividad más importante de la sociedad humana es la educación de sus miembros. Es urgente concientizar en los educadores que la formación de un ser humano será deficiente si no incluye la adquisición funcional más completa posible, de al menos, las primeras consideraciones del humanismo:



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- 1.- Cada ser humano es una criatura fabulosa.
- 2.- El ser humano es tanto naturaleza como formación.
- 3.- La humanidad es como un súper organismo del que somos parte.
- 4.- La relación y cooperación humanas plenas son requeridas para el mejor funcionamiento y mayor bienestar del ser humano.

Los educadores deben aprovechar cada oportunidad para usar, mostrar y hacer asimilar estas consideraciones, destacando el gran valor de hasta las habilidades y virtudes humanas más simples; así como dirigir la atención hacia la belleza y las capacidades afectivas del ser humano. Enseñar a apreciar las cualidades propias, a apreciar las del prójimo como nuestras.

Mostrar que todo lo que cada persona tiene y sabe es fruto del trabajo, propio y, en gran medida, ajeno. Que nada viene en la vida por casualidad ni magia. Que todo hay que generarlo con trabajo humano. Que estamos obligados a (y nos conviene y satisface) devolver en trabajo propio el equivalente del cúmulo de trabajo ajeno que generó cada posesión que usamos o disfrutamos. Que la riqueza obtenida mediante artimañas o abusos es ilegítima y degradante.

Enfatizar en enseñar a apreciar y enorgullecerse de las capacidades humanas de hasta el individuo más remoto. Enseñar a disfrutar los éxitos y sufrir las desventuras de hasta ese más remoto individuo. Porque cada individuo es uno de nosotros. Desterrar todo asomo de los bajos sentimientos de la envidia o del burdo envanecimiento por referencia a la desgracia ajena. Enseñar a, sin perder el sentimiento de nación, romper todo antagonismo por



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

diferencias étnicas o culturales. Mostrar la superioridad de la plena colaboración humana. De dejar atrás la primitiva regla de *dar lo menos posible a cambio de lo más que se pueda sacar*. De desarrollar la máxima capacidad propia y usarla para generar lo mejor y lo más que se pueda, como fuente de satisfacción y como única vía para, tarde o temprano, recibir nosotros y nuestros seres más próximos los frutos de las máximas capacidades de la mayoría de los demás.

Existe gran número de rasgos de la personalidad e interpretaciones de las experiencias de la vida que debemos inducir para tener seres humanos más plenos; Junto con el aprecio por las contribuciones del resto de la humanidad a la vida de cada individuo, hay que promover en el educando el aprecio por el resto de la naturaleza. La naturaleza es un insondable cofre de maravillas, de las que el ser humano es sólo la más elaborada, la admiración y preocupación por las estructuras y criaturas que nos rodean haciendo la vida posible y placentera. Desde la germinación de una semilla o la gestación de un bebé, hasta el estudio del espacio cósmico, presentan interminables facetas de conocimiento, fascinantes y estimulantes para el educando.

Enseñarlos a usar su capacidad intelectual humana para sobreponerse a instintos primitivos y reflejos inconscientemente adquiridos, cuando es necesario. Reprimiendo y desarticulando unos y encausando otros que pueden ser fuentes de una vida más placentera y sana.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Enseñar a apreciar las enormes ventajas y satisfacciones que provienen de la sociedad, la convivencia social y las relaciones humanas, que vean la sociedad como el complemento imprescindible que es de la naturaleza humana, sin el cual muy pocos podrían sobrevivir, pero cuyas conveniencias y posibilidades van mucho más allá de la supervivencia. Mostrarles que la sociedad puede y tiene que ser un acuerdo de todos para el bien y progreso de todos. Que los problemas y aberraciones sociales ocurren sobre todo porque algunos no tuvieron la formación integral que ellos están teniendo, y que todos estos problemas y aberraciones pueden ser resueltos de forma civilizada

Que la sociedad puede y tiene que ser un acuerdo de todos para el bien y progreso de todos, enseñarles que la sociedad, en la medida de sus posibilidades, debe (y le conviene) ayudar al individuo. Debe ser imaginarse él solo frente a la naturaleza, como en una isla desierta, sin zapateros que le hagan zapatos ni dentistas que le atiendan una muela... Luego comparar con tal situación la gran ventaja de que la institución social ha sido desarrollada, para conveniencia mutua. Lo que implica que la única obligación es darle al individuo tanto como él aporte (que muchas veces se le dé a algunos menos o más que lo que aportan, son otros problemas). El individuo sigue siendo responsable por su sostén y el de su descendencia, sólo que con la gran ventaja de hacerlo en medio de la organización social. Todo lo mucho que el individuo obtiene (o debía obtener) además, de la sociedad, debe ser agradecido, y debe estimular a apreciarla y cuidarla.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Los educandos deben aprender a asociarse, a tomar decisiones y actuar en común.

Deben aprender a cultivar sus propias ideas, a sostenerlas siempre que verdaderamente crean son mejores que las de los demás y a desecharlas sin vacilar cada vez que se reconozcan equivocados. Aprender a tener confianza en su personalidad y en su valor aun en casos extremos en que no sean comprendidos o, incluso, cuando se han equivocado. Aprender a respetar sinceramente las ideas ajenas aunque no las compartan. Cuando se enseña los conceptos humanistas, es fácil guiar hacia relaciones humanas de calidad y profundidad supremas.

Para el educando la figura del educador es frecuentemente vista como autoritaria y restrictiva. Con razón, porque tales actitudes del educador son inevitables cuando se trata de educandos jóvenes. La realidad innegable es que los jóvenes no tienen manera de saber espontáneamente todo lo que les conviene (lo que nos conviene, como humanidad).

La responsabilidad de orientarlos y educarlos recae primeramente en los padres como educadores principales que son, y de manera secundaria pero no menos importante en los educadores que van teniendo a lo largo de su formación académica, que es el tema abordado en este capítulo. Esta enseñanza no significa de ninguna manera degradarlos ni humillarlos, incluye, como parte de una buena educación, su gradual libertad en la toma de sus decisiones según se convierten en adultos.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

La impartición de las trascendentes lecciones anteriores tiene una seria dificultad. Éstas pretenden dar una formación que, en su tiempo, y en muchos casos, los propios educadores no han adquirido. Eso es parte de las complejidades de la misión fundamental que les toca como educadores, si es que realmente lo son: el *progreso humano*.

Los educadores tienen literalmente que hacer a sus educandos mejores que ellos mismos. Para ello no hay otro camino que el de meditar, intercambiar y ejercitar en sus vidas conceptos avanzados, como los vistos y otros. O sea, comenzar por mejorar ellos mismos.

El primer requisito para la efectividad del educador, en su humanista misión, es creer, de verdad, en sus educandos. Es creer, de verdad, en el ser humano.

## **2.- Vinculación del Lenguaje y la Comunicación Efectiva**

Como ya mencionamos para poder establecer relaciones humanas exitosas debemos equilibrar los factores que las desfavorezcan, y aprovechar los que tengamos a nuestro favor. Para lograrlo debemos hacer uso del medio más importante con el que contamos como seres humanos; la comunicación.



Podemos definir el proceso de comunicación como el intercambio de ideas, necesidades, informaciones y deseos entre dos o más personas. La comunicación requiere de la existencia de códigos lingüísticos y no lingüísticos. Un código es el conjunto de signos y símbolos que usamos para establecer la comunicación y poner cosas en común entre los individuos de una misma comunidad.

Los códigos lingüísticos requieren del lenguaje (instrumento creado por una comunidad para lograr la comunicación compartida entre sus miembros, este a su vez se genera a través del habla de cada individuo en particular).

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

En el presente capítulo se analizará la trascendencia del proceso de la comunicación dentro de las relaciones humanas, las partes que intervienen en el y su interacción.

### **2.1.- Adquisición del lenguaje**

La adquisición del lenguaje comienza en el fluido mundo del útero y continúa a través de la infancia, la adolescencia, e incluso después. Durante este largo período de adquisición nos enfrentamos a un extenso conjunto de desafíos. Desde los torpes intentos de bebés para hacer que el sistema articulatorio de nuestra boca, garganta y laringe produzcan los sonidos específicos de la lengua materna, hasta las complejidades muy posteriores de la producción y comprensión de largas narraciones, nuestras capacidades lingüísticas sufren numerosos cambios.

Hasta no hace mucho las investigaciones sobre la adquisición del lenguaje situaba sus comienzos en torno a los 12 meses, que es hasta que el niño produce sus primeras palabras reconocibles. En la actualidad se ha descubierto que este proceso está en marcha desde mucho antes, incluso antes del nacimiento. Desde las 20 semanas de gestación, el sistema auditivo del feto está lo bastante desarrollado como para permitirle comenzar a procesar parte de los sonidos que se filtran a través del líquido amniótico. El mundo del feto está inundado por una cacofonía de gorjeos y quejidos procedentes del cuerpo de la madre, junto con el ritmo constante de sus latidos. Estos ruidos proporcionan la primera estimulación auditiva. Sin embargo, lo más estimulante de todo son los sonidos filtrados del lenguaje.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Desde el sexto mes de gestación en adelante, el feto pasa la mayor parte de su tiempo de vigilia procesando estos especialísimos sonidos lingüísticos, con las cualidades exclusivas de la voz de su madre y de la lengua o lenguas que esta hable.

También se sensibiliza la prosodia – la entonación de las oraciones y las pautas rítmicas de las palabras -, que estructura su habla. En sus últimos tres meses en el útero, el feto está teniendo una importante preparación para la vida en el mundo exterior. El recién nacido llega a este mundo preparado para prestar especial atención al habla humana y, en concreto, a la voz de su madre. Estas experiencias intrauterinas preparan al neonato para la recepción de elementos lingüísticos y, en consecuencia, puede considerarse que desempeña un papel importante en el proceso global de desarrollo del lenguaje.



*Desde las 20 semanas de gestación el feto es capaz de procesar sonidos a través del líquido amniótico*

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Igual que el feto es capaz de escuchar las conversaciones de su madre, los nuevos métodos de investigación han permitido a los científicos escuchar furtivamente los sonidos que llenan este mundo intrauterino. Unos micrófonos diminutos, colocados en el exterior, sobre la pared del útero, pueden medir los ruidos que se filtran al interior y las técnicas de ultrasonidos registran las respuestas fetales a lo que oye. Ahora, no solo podemos determinar lo que oye el feto, sino también si distingue entre diferentes sonidos.

Aunque a los 5 años, la mayoría de los niños y niñas ya habla con fluidez y facilidad, la adquisición del lenguaje dista mucho de haberse completado. Los niños siguen adquiriendo una gramática compleja y nuevos significados lingüísticos durante sus años escolares.

Como el lenguaje es *dinámico*, aún de adultos tenemos que adaptarnos continuamente a los cambios que se producen en nuestra lengua materna a lo largo de nuestra vida. La prueba clara de la naturaleza cambiante del lenguaje, con nuevas entradas de términos modernos, como “correo electrónico”, “módem” e “internet”, que constituyen una amenaza para expresiones como “máquina de escribir”, que puede quedar anticuada.



## **2.2.- ¿Qué es el lenguaje?**

Existen varios tipos de lenguajes, pero el origen del lenguaje humano, es decir, el que las personas utilizamos para comunicarnos entre nosotros, siempre ha sido un misterio. Ningún sistema de comunicación animal se acerca al poder que tiene el lenguaje humano y, según la mayoría de los estudios, el lenguaje ha estado en nuestro planeta desde hace aproximadamente medio millón de años, apenas un parpadeo en un tiempo geológico.

Podría llenar miles de páginas exponiendo sobre la historia del lenguaje, desde las épocas del hombre primitivo e incipientemente social, hasta nuestros tiempos, pero no sería el objetivo que pretendo mostrar en el presente trabajo. Lo que puedo y debo afirmar es que el lenguaje acompaña y ha acompañado al hombre durante toda su evolución histórica y antropológica. Gracias a él, el hombre conoce, función esencialmente vital para su desarrollo y especialización. El lenguaje es un elemento clave para la vida social, intelectual y cultural, pues cualquier tipo de conocimiento se encuentra coexistiendo en él.

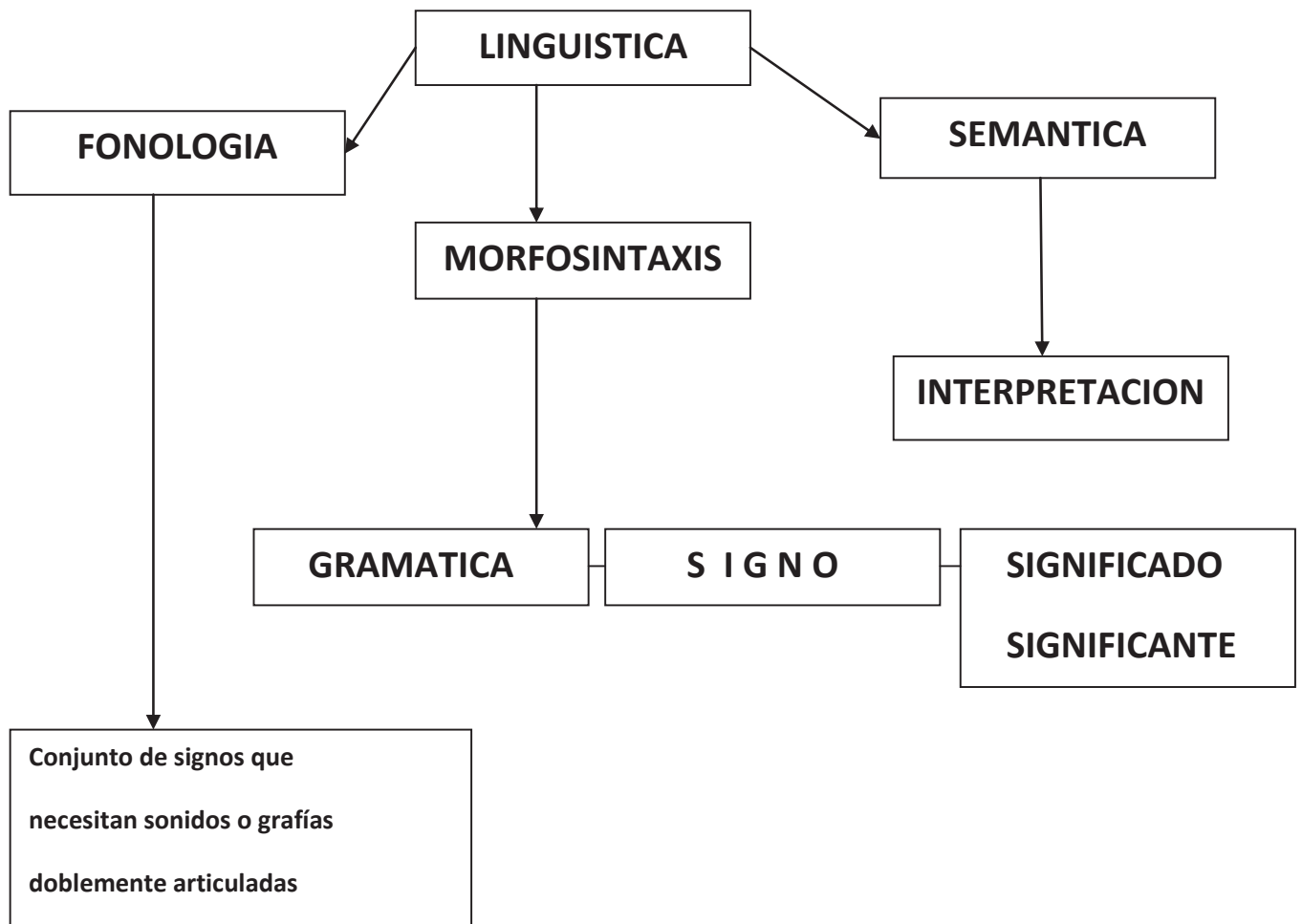
Si debiera definir de la manera más breve y explícita el concepto de lenguaje, diría que; “el lenguaje es simple y llanamente la facultad que poseemos los seres humanos para expresarnos”.

El lenguaje se compone de códigos o sistemas de símbolos mediante los cuales expresamos el contenido de un mensaje. Los problemas principales de la comunicación generalmente por el uso de

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

símbolos, en vista de que su significado es interpretado en forma diferente por cada persona.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

El desarrollo de un código en común entre los participantes en cualquier proceso de comunicación considerando su campo de experiencias y actitudes es uno de los elementos más importantes para el éxito de este.

Por ejemplo, sin dicho elemento dentro del proceso de comunicación entre un albañil y el ingeniero responsable de la obra la comunicación podría mantenerse en un nivel unilateral, limitando la comprensión de los mensajes, provocando solo la transmisión de información por parte de una u otra parte, lo cual la deja sin medir la comprensión del receptor y por ende limitar o anular el proceso de producción laboral, que es su fin principal. En este caso el código en común podría ser un conocimiento técnico del proceso laboral en el cual se ven involucradas ambas partes.

El mensaje debe diseñarse y transmitirse de una forma que logre la atención del destinatario, por medio de signos que se refieran a experiencias comunes y significados comprensibles para quienes interactúan en el proceso.

Los sistemas de símbolos generalmente contienen un conjunto de signos, sonidos, señales o acciones, regidos por un código generalmente conocido y aceptado. Los lenguajes tienen la característica de ser reproducibles, basándose en esto gran parte de su poder comunicador. Existen varias clases de lenguajes para la comunicación:

- a) Lenguajes sónicos: incluyen los idiomas expresados verbalmente, y los lenguajes expresados con sonidos emitidos por

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

aparatos o máquinas construidas por el hombre. Los lenguajes verbales casi siempre están ligados y complementados con lenguajes escritos (fig2.1.1). La tecnología moderna ha hecho posible la reproducción y almacenamiento de estos lenguajes.



*Fig. 2.1.1 Los lenguajes verbales casi siempre están ligados y complementados con lenguajes escritos*

- b) Lenguajes leídos: incluyen el lenguaje escrito, impreso, pictórico, a base de señales expresadas con manos y brazos, los lenguajes leídos a través del tacto, etc. La mayoría de éstos tienen la facilidad, al leerse, de ser expresados verbalmente y de poder traducirse entre sí. Varios de estos lenguajes también podrían llamarse simbólicos, en el sentido de que por definición, los símbolos son representaciones de ideas, conceptos, cantidades, cualidades, actitudes, emociones, hechos, situaciones, etc. Muchos de estos mensajes tienen permanencia en el tiempo y en

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

el espacio, característica que permite su almacenamiento y uso futuro.



*Pictografía*

- c) Lenguajes corporales: muchas veces son inconscientes y se expresan a través de los movimientos corporales al andar, al comer, con movimientos nerviosos repetitivos, gestos, etc. Se convierten en lenguajes al ser leídos por otras personas, o sea cuando expresan el estado anímico o las peculiaridades del individuo.

### **2.3.- Función del lenguaje**

El ingrediente principal de muchos lenguajes es la palabra, es decir el conjunto de símbolos (letras, números, etc.) que unidos tienen un significado y que sirven para comunicar ideas, conceptos, actitudes, para nombrar personas y objetos, etc. Podemos considerar a las palabras como mapas cognitivos; sin embargo, dichos mapas no son iguales de persona a persona, ni son interpretados en forma similar por todos los individuos.

Las funciones del lenguaje hablado y escrito, a través de las palabras son variadas. Las funciones más relevantes desde el punto de vista de individuos y grupos son:

- a) Como vehículo para exteriorizar actitudes, motivos, ideas, y estados de ánimo en general.
- b) Como medio de interacción con otros y el medio ambiente.
- c) Como herramienta para coordinar actividades.
- d) Como ingrediente eficaz para la integración de grupos.

El lenguaje no solo sirve para exteriorizar nuestro pensamiento y estado de ánimo, sino también para relacionarnos y adaptarnos con otras personas. El lenguaje coordina todas las actividades sociales, familiares, de trabajo y demás, y de no existir este, no habría modo de transmitir y entender órdenes, deseos, afectos, etc.

## **2.4.- Conceptos básicos de la comunicación**

El proceso de comunicación (fig. 2.2.1) inicia con el desarrollo de una idea o pensamiento, después se codifica con signos y símbolos comunes para el hablante y el que escucha (tipo de lenguaje), enseguida se elige el canal de transmisión, que incluye los diferentes órganos de los sentidos. La voz se propaga a través de las ondas sonoras que van de la boca del emisor al oído del receptor, es indispensable que este último tenga interés y un código semejante para entender lo que está escuchando, para poder descifrar o decodificar el mensaje y aceptarlo o rechazarlo. Cuando se acepta el código, es cuando se logra realmente la comunicación, ya que se lleva a cabo la acción del receptor que usa la información que recibe tomando el papel de emisor, de manera que se provoca una interacción bilateral; el ciclo se cierra con la retroalimentación; que es la respuesta que se recibe de la transmisión de un mensaje o bien la reacción provocada por un estímulo, siendo de vital importancia evitar que la comunicación se quede a nivel unilateral. Para comprender mejor la información anterior podemos puntualizar que toda comunicación requiere básicamente de;

- Una fuente o emisor
- Un destinatario o receptor
- Un código (lenguaje)
- Un canal
- Un mensaje
- Un contexto



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Dos o más persona para que el mensaje se envíe y reciba

El mensaje constituye la substancia y el contexto el sabor e intención a la comunicación. Muchas veces se le da más importancia a la forma que a la substancia, enfatizando más los medios que el propósito de la comunicación. El contenido del mensaje es muy importante para lograr el cambio conductual deseado en las otras personas; sin embargo el contexto es el que sitúa y le da dirección y alcance al contenido. El tiempo y la secuencia el mensaje, quién lo comunica y como lo hace, son condicionantes del impacto que ejercerá a la persona o grupo al que va dirigido. No es lo mismo utilizar palabras cortantes que palabras gentiles, ni el significado es el mismo si se utiliza un tono fuerte de voz, que uno suave y comedido. El contenido del mensaje puede tener una orientación positiva o negativa para el receptor, que puede ponerlo en actitud de colaboración o de defensa.

Un emisor efectivo no sólo debe fijar concretamente el propósito de la comunicación, sino también encontrar los medios y el contexto adecuado para lograr efectos positivos.

Algunos autores enfatizan que para establecer una comunicación efectiva es necesario primero, que el emisor fije sus propios objetivos a lograr por medio de una comunicación (el cambio deseado), y en segundo lugar, estar alerta a las motivaciones del receptor.



# La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

¿Qué elementos tiene el proceso de la comunicación ?

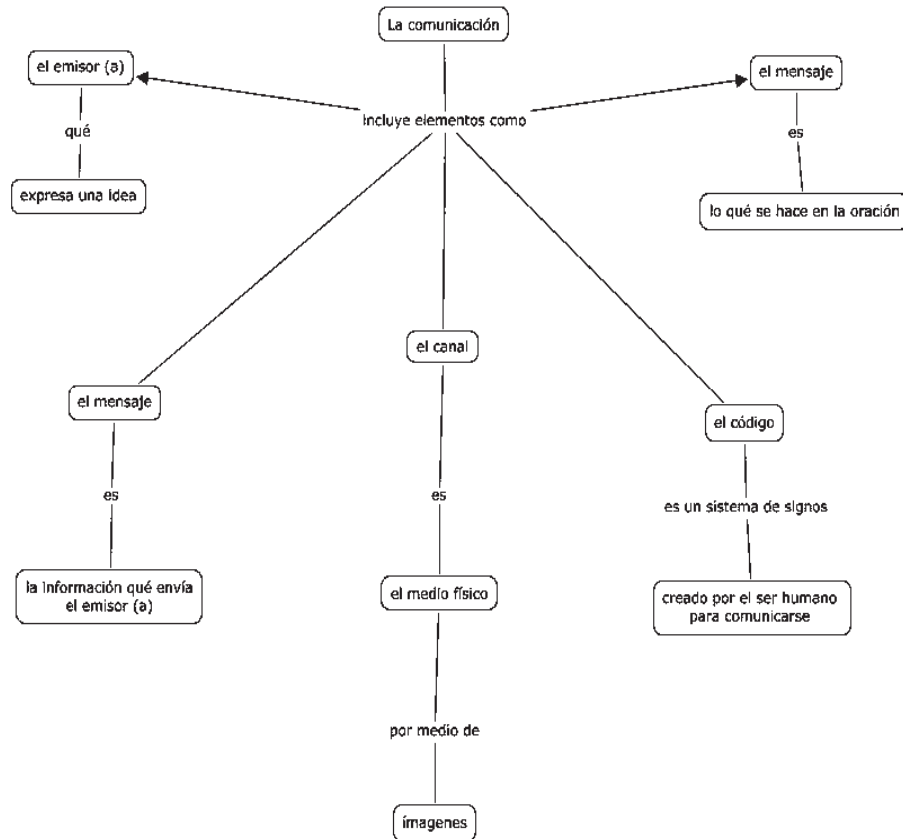


Fig. 2.2.1 El proceso de la comunicación

## 2.5.- Tipos de comunicación

Existen dos tipos de comunicación, la **verbal**, que se divide en oral y escrita, y la **no verbal**, que incluye; contacto corporal, distancia interpersonal, orientación, postura, ademanes, comunicación gestual, mímica y fonética.

A continuación analizaremos cada uno de estos tipos de comunicación; explicando funciones, objetivos, ventajas y desventajas, ejemplos etc.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

### **Comunicación oral**

Comenzaremos por la comunicación oral, cuya función es la de transmitir ideas y pensamientos, sentimientos, ordenes, etc., por medio de sonidos previamente establecidos e identificables, su objetivo es crear significados en la mente del receptor, este tipo de comunicación involucra la percepción e interpretación de algún mensaje. Requiere principalmente de la fonación y audición para poder llevarse a cabo, ejemplos claros de la comunicación oral es la conversación, la conferencia, el debate, el foro, etc.

La comunicación oral nos ofrece grandes ventajas como corregir malos entendidos, recibir retroalimentación inmediata, así como usar elementos paralingüísticos para reforzar el lenguaje, tales como la redundancia, el énfasis, las pausas, diferentes tonos y ritmos, entre otros.

Dentro de este tipo de comunicación encontramos varias técnicas de comunicación, a continuación se dará una breve descripción de las que a mi personal punto de vista son las más utilizadas y significativas:

- **MESA REDONDA.** Consiste en una reunión de especialistas que sostienen posiciones divergentes e incluso opuestas respecto a un tema, ellos exponen sus puntos de vista ante un auditorio, sin finalidades polémicas, sólo para precisar posiciones y dar explicaciones.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- SEMINARIO. Consiste en una investigación sobre algún tema, se presenta y se discute científicamente.
- DEBATE. Se realiza entre personas o especialistas que toman posiciones diferentes en torno a un tema que suscita divergencias y cada uno da sus argumentos para fundamentar sus ideas.
- PANEL. Se reúnen varias personas especializadas que exponen sus ideas sobre un asunto ante un auditorio de manera informal y dialogada, pudiendo haber participación del grupo con preguntas y respuestas.
- FORO. Consiste en que todo un grupo toma parte en la discusión de un tema de interés general.

### **Comunicación Escrita**

Desde la antigüedad, se han encontrado pinturas prehistóricas consideradas como insipientes sistemas ideográficos que se orientan a la comunicación visual. Las culturas mesopotámicas, sumeria y más tarde la de los caldeos se desarrolló en el año 5000 a.C., los sumerios implantaron los sistemas de escritura pictográfica que alcanzaron su madurez en la época de los caldeos, quienes estructuraron con base en un sistema silábico, y dieron origen al sistema cuneiforme. La cultura azteca también se basa en un sistema ideográfico, y tiene una secuencia de derecha a izquierda y de arriba hacia abajo. Los códigos de la cultura náhuatl son considerados como sistemas avanzados de comunicación visual.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Fue en el siglo XV que surge en Europa el invento que junto con la fabricación del papel, facilitaría el auge de la escritura y la convertiría más tarde en un artículo de consumo universal; la imprenta.

La escritura es una de las grandes innovaciones del hombre, la narración escapa fácilmente a la memoria y únicamente perdura a través de la escritura, para ello se necesita del alfabeto u otros sistemas que aseguran la permanencia de las ideas y transmitieran el conocimiento de los lugares más lejanos y las grandes civilizaciones. Actualmente la comunicación escrita puede tomar muchas formas: cartas, oficios, circulares, folletos, periódicos, revistas, tesis, libros, etc. Cabe señalar otro gran invento del hombre que en la actualidad cumple con la finalidad de todos los anteriores... el internet.

### **Comunicación no verbal**

Al sostener una conversación podemos utilizar o identificar abundantes fuentes no verbales de comunicación; las cuales podemos identificar como sistemas de mensajes primarios, algunas de ellas son:

- Orientación
- Postura
- Ademanes
- Distancia entre personas
- Movimientos corporales
- Sonidos vocales
- Gestos
- Forma de vestir

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Muchas veces expresamos más con el comportamiento no verbal que con palabras, por ejemplo las emociones, que tienen expresiones universales. Por el rostro fundamentalmente podemos reconocer una emoción específica, los ademanes, la postura o los movimientos nos proporcionan suficientes elementos para distinguir de qué emoción se trata.

Podemos describir la comunicación no verbal a toda aquella realizada por medios diferentes a las palabras; toda aquella que decimos a pesar de, además de o en lugar de palabras orales o escritas.

Cuantas veces al recibir una mala noticia retroalimentamos la información sin decir una sola palabra; cuando nos comunican de un accidente, enfermedad o muerte de algún familiar o ser querido lo primero que cambia es nuestra expresión. Si nos damos cuenta de algún engaño o injusticia muchas veces sin mediar palabra nos vamos directo a los golpes, es por nuestro estado de ánimo, que se manifiesta en forma de comunicación no verbal; en el juego de base-ball, los jugadores tienen una comunicación no verbal bien definida, en base a señales que significan las jugadas a realizar, incluso se comunican señales compuestas dependiendo de la situación del encuentro.

Dentro de la comunicación no verbal también se considera el lenguaje:

- Pictográfico
- Mímico

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Fonético (sonidos diferentes a las vocales, bocinas, campanas, etc.)
- Símbolos
- Proxémica o espacial (distancia entre personas)
- Kinestésica

Existen también técnicas de manejo facial, que son muy comunes, por ejemplo para exagerar un sentimiento, esconder un sentimiento o sustituir la expresión de una emoción por otra. Dentro del lenguaje no verbal se dice que hay condiciones que no cambian durante una interacción, como son: el vestido, el peinado, los rasgos físicos y la conformación física.

Debemos estar conscientes de la importancia de este tipo de comunicación, ya que siempre estamos enviando mensajes no verbales, no importan mucho las palabras que decimos si nuestro mensaje no verbal no lo confirma; se dice que en una reunión las palabras que pronunciamos significan sólo el 7% de todo el mensaje; el tono de voz el 38%, y el lenguaje corporal el 55%, debemos tomar en cuenta lo anterior si queremos que logramos la coherencia entre nuestro sistema verbal y no verbal.

Con la comunicación no verbal mostramos nuestra identidad (sexo, edad, nivel social y cultural, lugar de origen, etc.) También comunicamos nuestra capacidad de relacionarnos con los demás; el abrazo, el beso, tomar de la mano a otra persona, una palmada, un guiño, etc., pueden revelar el tipo de relación que nos une con otra persona.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

La gran importancia de la comunicación no verbal radica en ser *el apoyo principal* de los mensajes verbales para ser entendidos más claramente y por consecuencia lograr una *comunicación efectiva*.

Para concluir el presente capítulo quiero enfatizar en que no se pueden establecer relaciones humanas sin la comunicación, porque a final de cuentas solo comunicando y expresando lo que somos, lo que sabemos, lo que creemos y lo que sentimos podremos interactuar de manera exitosa con la sociedad. No existe otra forma; ¡nadie se comunica telepáticamente con otra persona! Y a su vez el lenguaje en cualquiera de sus expresiones es la herramienta fundamental que posee el ser humano para expresarse y entrar en el proceso de la comunicación.

Para llegar a tener una comunicación efectiva con los demás debemos profundizar en el estudio de la comunicación, conocer los factores que intervienen en su proceso y que se han explicado en este capítulo, entenderlos y apegarse a las recomendaciones dadas por escritores y expertos en la materia, así como evitar los vicios que se llegan a tener y ponen *barreras que impiden la comunicación efectiva*.

### **3.- Barreras que impiden la comunicación efectiva**

Para poder abordar este tema de manera correcta debemos empezar por definir que son las barreras que impiden una comunicación efectiva. Estas barreras se refieren a todas las perturbaciones que puede sufrir dicho proceso y que evitan que nuestra comunicación sea exitosa. Pueden ser de muchos tipos; de tipo lingüístico o fonético, debido al entorno en el cual se desarrolla el proceso, por la diferencia de facultades entre los participantes del proceso, por prejuicios entre los mismos, por falta de interés, por discapacidades físicas, etc.; una barrera puede ser desde un teléfono con mala recepción en una conversación telefónica, hasta la más complicada personalidad de un individuo. Por lo mismo el tema se puede analizar desde un sin fin de perspectivas, y expondré las que a mi juicio son las barreras más importantes a vencer.

Para mí la forma más objetiva de vencer estas barreras sería apegarse de manera estricta a los conceptos, definiciones y ejemplos dados en el capítulo número 2, pero por lo mencionado en el párrafo anterior sería proponer una solución a medias, debido a la gran cantidad de situaciones que imponen a estas barreras. De tal forma a continuación se analizarán diferentes tipos de entornos, situaciones y causas que nos acarrearán dicho problema.



### 3.1.- Tipos de Barreras de la comunicación

Comenzaremos por hacer una clasificación muy general de como se presentan estas barreras en una comunicación efectiva;

- **BARRERAS AMBIENTALES:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incomoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.)
- **BARRERAS VERBALES:** Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprensible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un medico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.
- **BARRERAS INTERPERSONALES:** Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las *suposiciones incorrectas*, y las *percepciones distintas*.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Una *Suposición*, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.

La *Percepción*, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, ósea dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos perjuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen.

### **¿Cómo superar las barreras en la comunicación?**

Si nosotros aceptamos que existen barreras, este es un solo paso a la solución, y poder entablar una comunicación eficaz. Existen tres formas de superar las barreras de la comunicación:

- *AMBIENTALES:*
  - Escoger un lugar apropiado para la discusión hablar en un ambiente sin distracción o interrupción.
- *VERBALES:*
  - Tener muy claro lo que se quiere comunicar, y expresarlo con claridad.
  - Escuchar atentamente lo que otra persona dice.
- *INTERPERSONALES:*
  - No tomar en cuenta suposiciones y prejuicios.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- Estar alerta a las posibles, diferencia en la percepción.
- Ser flexible, y si no nos comprenden la idea, hay que expresarla de distintas formas, hasta su entendimiento

### **3.2.- Nueve reglas para una comunicación más Efectiva.**

Recordemos el juego de los niños "Teléfono descompuesto"; en el que un grupo de niños se sienta en un círculo y uno de ellos empieza susurrándole un mensaje simple a la persona al lado de él o ella. Esa persona, a su vez, pasa el mensaje al próximo niño, y así sucesivamente, hasta que finalmente regresa a al creador del mensaje inicial. Por supuesto, el mensaje final lleva solo un pequeño o nulo contenido del mensaje original. Lo más cómico es la distorsión del mensaje final.

Esto sucede en la vida real. Solo que los resultados no son siempre tan divertidos. Los mensajes deben ser claros o la información se distorsiona y la conversación se sale del contexto. La comunicación es una habilidad que requiere mucha disciplina y trabajo. Podemos llegar más lejos si aplicamos algunas de las siguientes reglas:

- 1) Buscar algo en común.- La meta de la comunicación es conectarse con otra persona. Para que esto sea posible primero debemos saber de dónde viene y que hace. Consideremos a un niño de 3 años y medio que come una manzana en el asiento de la parte de atrás del automóvil cuándo preguntó, "¿Papá, por qué está poniéndose mi manzana castaña"? "Porque," su papá explicó, "después de que comiste la cáscara, la carne de la manzana entró en el contacto con el aire la oxidó, lo que cambia

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

su estructura molecular y así la convierte en un color diferente". Entonces el niño preguntó, "Papá, ¿estás hablando conmigo?". Hablar con ellos en su propio nivel y observe la efectividad de la conversación.

- 2) Escuchar.- Tenemos dos orejas y una boca por una razón. Escuchemos, no perdamos el tiempo pensando que vamos a decir o en qué momento lo diremos mientras la otra persona está hablando. Tenemos que concentrarnos totalmente en lo que la otra persona está diciendo verbalmente, físicamente y emocionalmente.
- 3) Escuchemos realmente.- Tomando una página del Best Seller de Stephen Covey, Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Primero buscan entender para entonces ser entendidos. Librémonos de los filtros personales, asunciones, juicios y creencias que disfrazan lo que escuchamos y la manera que lo escuchamos.
- 4) Evitar distracciones.- Para realmente escuchar lo que la otra persona está diciendo hay que ser disciplinado. Evitemos interrumpir, permitamos que la otra persona termine de pensar. No terminemos sus frases o pongamos palabras en su boca. Seamos pacientes y mostremos respeto genuino ante ellos. Evitemos la tentación para dar un consejo no deseado. Eso puede percibirse como protagonismo y se perderá la conversación. Habrá tiempo para compartir nuestra perspectiva. Simplemente

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

recordemos que las personas no cuidan cuánto sabemos hasta que ellos sepan cuánto cuidamos.

- 5) Ser Claro.- Hay numerosas maneras de guardar la mudanza de la conversación diplomáticamente. Nivelar el volumen de la voz para asegurarnos que escuchamos lo que pensamos. No asuma nada. Ser sincero.
- 6) Mantener la credibilidad.- Ser sincero en el diálogo. Decir lo que queremos decir y ser congruentes con lo que decimos. Ser abierto, honrado y franco. Si no sabemos la respuesta, digámoslo. Si decimos que vamos a hacer algo, hagámoslo. Permitamos a nuestras acciones apoyar nuestras palabras. En otras palabras, bajo la promesa, entreguemos.
- 7) Mantenerse tranquilo.- Ante lo que podría percibirse como un ataque personal, permanecer tranquilo. No tomemos las cosas de manera personal. El humor de la otra persona o la contestación probablemente estará basada en el miedo o frustración que está sobre nosotros como individuo. No respondamos, pero intentemos solucionar el problema de raíz.
- 8) Ser positivo.- No hablar de los demás a sus espaldas. Si lo hacemos, ganaremos una reputación en el futuro sobre este tipo de conducta y perderemos la confianza y respeto de otros. Evitemos el uso de idioma ofensivo, chistes y comentarios fuera de lugar, humor étnico o racial o algo que podría ofender a alguien más.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- 9) Coordinar las acciones con sus palabras. No es solo lo que decimos sino como lo decimos. Los estudios muestran que de lo que decimos con palabras cuenta sólo un pequeño porcentaje para lo que otros perciben de nosotros. El otro gran porcentaje depende de la comunicación visual, expresión facial, y tono de la voz. Reconozcamos las barreras no-verbales a la comunicación eficaz, y aseguremos que el tono de su voz, postura, gestos y movimientos apoyen nuestras palabras.

### 3.3.- Habilidades Sociales

Muchos problemas de ansiedad y miedos sociales, derivan de una falta de habilidades sociales, podemos aprender y entrenarnos en técnicas que nos ayuden a enfrentar estos problemas, y defender nuestros derechos de forma adecuada, sana y efectiva. Aunque esto implique poner automáticamente una barrera a la comunicación, como analizaremos al final de explicar dichas técnicas.

Existen por ejemplo, ante la negativa producirse las siguientes manipulaciones:

- Halago: Yo siempre creí que eras una persona generosa...
- Crítica: Pero, siempre tienes algún problema para...
- Provocar pena: Sabes que no te lo pediría si no estuviera en las últimas...
- Excepción: Nunca te había pedido nada hasta ahora... ni te lo volveré a pedir jamás.
- Última vez: Te prometo que ésta es la última vez que te lo pido.
- Inducción de culpa: Sinceramente me dejas muy mal si te niegas a...

La mejor estrategia en este caso es responder con las técnicas Disco rayado.

#### Técnica del disco rayado

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta *asertiva* nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Por ejemplo, ante la insistencia de un vendedor de enciclopedias nos limitaremos a decir: «gracias, pero no me interesa». El vendedor seguramente dirá que hoy en día es muy importante estar bien informado. En vez de responderle a su comentario, responderemos nuevamente: «gracias, pero no me interesa». El vendedor no se dará por vencido e insistirá: pero para sus hijos es muy importante tener información a mano en todo momento y no depender del ordenador e internet. Nosotros responderemos nuevamente «gracias, pero no me interesa». Y así sucesivamente cuantas veces sean necesarias. El vendedor se dará cuenta de que no podrá convencernos porque no entramos en su juego. Generalmente no es necesario repetir la frase más de tres o cuatro veces, eso sí, siempre con educación.

Analizando el caso anterior, podemos darnos cuenta que el vendedor (emisor) está poniendo todos los elementos necesarios para lograr una comunicación efectiva, pero también tiene claro que el objetivo fundamental de esa comunicación es el de vender la enciclopedia, nada más le interesa. ¿Qué pasaría si nosotros (receptor) ponemos los demás elementos para una comunicación efectiva?, daríamos pie a una conversación sin sentido, que no nos llevaría a ningún lado ya que tanto el emisor como el receptor tienen bien claros sus objetivos, uno vender y el otro no comprar. Es entonces cuando la situación nos orilla a emplear estas técnicas que obstaculizan la comunicación. Este es un claro ejemplo de una barrera de comunicación, pero afortunada o desafortunadamente necesario.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Cabe destacar que la técnica del Disco Rayado también forma parte de las *Técnicas Verbales Asertivas*, que analizaremos más adelante.

### **3.4.- Los tres estilos de actitud en la comunicación**

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo. De estos estilos podemos definir al pasivo y agresivo como barreras de comunicación efectiva, y al asertivo como una estrategia facilitadora no solo de la comunicación, sino también de relaciones humanas, siempre y cuando la sepamos utilizar. A continuación se definen estos tipos de conductas:

Pasividad o no-asertividad. Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

Agresividad. Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Asertividad. Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el pasivo-agresivo. Consiste en la evitación del conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

### **Asertividad**

Quiero profundizar en el concepto de asertividad, y en sus métodos y técnicas ya que de por decirlo de alguna forma lo considero un antídoto de las barreras de la comunicación efectiva.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no-asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

### **Teoría de Yagosesky**

Según Renny Yagosesky, escritor y orientador de la conducta, se trata de una categoría de comunicación compleja vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emotividad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- Favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva.
- Potencia la autoimagen positiva, pues favorece el sentido de eficacia personal.
- Genera bienestar emocional.
- Mejora la imagen social pues promueve el respeto de los demás.
- Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general.

La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad.

La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

### **Técnicas verbales asertivas**

Son el conjunto de formas de aplicar verbalmente esta estrategia. Su elección dependerá de la situación a la que nos enfrentemos, así como de nuestras intenciones y la de nuestros interlocutores.

### **Banco de niebla**

Una técnica es el *Banco de Niebla*, que consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Dicho expresamente, puedes estar de acuerdo *en parte* o de acuerdo *en principio*. Se trata de reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos (que no tienen por qué parecernos razonables) para mantener su postura pero sin dejar de expresar que mantendremos la nuestra, puesto que también tenemos motivos para hacerlo. De este modo demostraremos tener una actitud razonable al mismo tiempo que haremos ver a la otra persona que nuestra intención no es atacar su postura sino demostrar la nuestra. Esta técnica está especialmente indicada para afrontar críticas manipulativas. Para llevar a cabo el banco de niebla se debe tener en cuenta lo siguiente:

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- no discutir acerca las razones parciales que quizás sean aceptables.
- reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones de la otra persona, pero sin aceptar lo que propone.
- aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser como se nos presentan, utilizando expresiones como: “es posible que...”, “quizás tengas razón en que”... “puede ser que...”.
- es conveniente reflejar o parafrasear los puntos clave de la postura mantenida por la otra persona y tras ello añadir una frase que exprese que nuestra opinión no ha cambiado (“...pero lo siento, no puedo hacer eso”, “...pero no gracias”, “...pero yo creo que no es así”, etc.).

### **Asertividad positiva**

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

### **La aserción negativa**

La Aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

### **Asertividad empática**

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar en base a las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos.

### **Asertividad progresiva**

Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Además, es posible utilizar esta técnica asertiva para situar tus preferencias en un entorno proclive a ser aceptado.

### **Asertividad confrontativa**

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

### **Enunciados en primera persona**

Se trata de una técnica de resolución o evitación de conflictos. El procedimiento consta de cuatro pasos:

- expresar el sentimiento negativo que nos provoca la conducta de la otra persona.
- describir objetivamente dicha conducta
- explicar la conducta deseada
- comentar las consecuencias beneficiosas que tendría el cambio deseado y las consecuencias negativas de que éste no se produjera.

Todo ello debe realizarse con objetividad y serenidad en palabras, un tono y volumen de voz apropiados y un lenguaje verbal que apoye a nuestras palabras sin resultar agresivo.

### **Interrogación negativa**

Se trata de una técnica dirigida a suscitar las críticas sinceras por parte de los demás, con el fin de sacar provecho de la información útil o de agotar dichas críticas si tienen un fin manipulador, inclinando al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrar más asertividad y demostrándoles que no podrán manipularnos. El procedimiento consiste en solicitar más desarrollo en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona con el objetivo de evidenciar si se trata de una crítica constructiva o manipuladora.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

### **Derechos asertivos**

La asertividad parte de la idea de que todo ser humano tiene ciertos derechos:

- 1.- Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- 2.- En ocasiones, a ser el primero.
- 3.- Derecho a equivocarse y hacerse responsable de sus propios errores.
- 4.- Derecho a tener sus propios valores, opiniones y creencias.
- 5.- Derecho a tener sus propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás.
- 6.- Derecho a experimentar y a expresar los propios sentimientos y emociones, así como a ser su único juez.
- 7.- Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- 8.- Derecho a protestar cuando se es tratado de una manera injusta.
- 9.- Derecho a cambiar lo que no nos es satisfactorio.
- 10.- Derecho a detenerse y pensar antes de actuar.
- 11.- Derecho a pedir lo que se quiere
- 12.- Derecho a ser independiente.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

13.- Derecho a superarse, aun superando a los demás. (Castanyer: 1996:48)

14.- Derecho a que se le reconozca un trabajo bien hecho.

15.- Derecho a hacer menos de lo que humanamente se es capaz de hacer.

16.- Derecho a decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedades.

17.- Derecho a ignorar los consejos de los demás.

18.- Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.

19.- Derecho a estar solo aún cuando otras personas deseen nuestra compañía.

20.- Derecho a no justificarse ante los demás.

21.- Derecho a decidir si uno quiere o no responsabilizarse de los problemas de otros.

22.- Derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.

23.- A no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.

24.- Derecho a elegir entre responder o no hacerlo.

25.- Derecho a sentir y expresar el dolor.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

26.- Derecho a hablar sobre un problema con la persona implicada y en los casos límites en los que los derechos de cada uno no están del todo claro, llegar a un compromiso viable.

27.- Derecho a no comportarse de forma asertiva o socialmente hábil.

28.- Derecho a vulnerar, de forma ocasional, algunos de los derechos personales.

29.- Derecho a hacer cualquier cosa mientras no se violen los derechos de otra persona.

30.- Derecho a tener derechos

31.- Derecho a renunciar o a hacer uso de estos derechos

#### **4.- Aportaciones personales sobre la utilidad de tener unas Relaciones Humanas exitosas**

La importancia de saber entablar relaciones humanas exitosas radica en que influyen de manera directa en el desarrollo de la persona; solo por medio de estas satisfacemos todas y cada una de las necesidades humanas.

En todos los aspectos de nuestra vida sucede lo mismo. Para que pueda haber un crecimiento personal debemos buscar relaciones que puedan satisfacer nuestras necesidades, y al mismo tiempo nosotros satisfacer las necesidades de los demás. Las relaciones humanas se basan en “dar y recibir”, de tal forma que una persona que de lo mejor de ella a la sociedad será igualmente retribuida, y una persona nociva que no sepa o quiera contribuir con el desarrollo de los demás jamás recibirá de los demás lo que necesita para vivir en plenitud.

La educación que recibamos en nuestros primeros años por parte de nuestros padres, tutores o responsables de nuestra crianza resultara por demás determinante para poder entablar relaciones humanas futuras. Que satisfacción da encontrar a niños seguros de sí mismos, respetuosos y auténticos, resultado de una buena educación en sus hogares. En estos niños se han fincado los cimientos para facilitar el aprendizaje de las relaciones personales exitosas, aprendizaje que durará prácticamente toda su vida; su infancia, adolescencia, y gran parte de la edad adulta, ya que estoy seguro que como seres humanos nunca dejamos de aprender.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Con lo anterior quiero enfatizar dos cosas; lo importante que resulta la educación de la persona para lograr buenos resultados en sus relaciones humanas, y lo determinante que resultan los primeros años de nuestra vida para el resto de la misma.

Un niño que crece en un núcleo familiar estable y acostumbrado a un buen trato entre los miembros de la familia, será un niño al cual se le facilitará interactuar con otras personas cuando llegue el momento de iniciar su educación escolar, que un niño que crece en un ambiente disfuncional, quizá víctima de abusos o maltrato. Quiero dejar en claro que esto no es una regla general, y como en todo existen grandes excepciones, para muestra expondré el siguiente ejemplo:

Mucha gente tiene la idea de que las personas que crecen en un ambiente hostil, disfuncional, o con carencias económicas son más propensas a ser personas conflictivas, inútiles, e inclusive malvadas. Se tiene la falsa idea de que las prisiones están llenas de gente que creció en dichos ambientes, o se tacha de ignorantes o vulgares a quienes no reciben una educación en lo que se considera una buena escuela. Sin embargo, debemos analizar que grandes personajes de la historia han surgido precisamente de estos estratos sociales; grandes pensadores, filósofos, científicos, políticos, deportistas, etc., han logrado revertir las circunstancias desfavorables y han sabido demostrar a la sociedad su valía como personas. Algunas de estas personas han aportado a la sociedad mucho más que personas con una “buena educación” o provenientes de una “buena familia”. No encuentro un ejemplo más claro que el del “Benemérito de las Américas”; Don Benito Juárez,

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

indígena proveniente de una familia de escasos recursos quien alcanzó su realización personal defendiendo sus ideales y realizando los más grandes aportes a nuestra nación. En mi opinión la personalidad y carácter de cada individuo resulta un factor decisivo en el rumbo que tome su vida.

El estudio del campo de las relaciones humanas fue considerado necesario de una manera muy tardía, por consecuencia la pedagogía en la enseñanza de las mismas esta por demás rezagada.

Queda claro que dicha enseñanza comienza en el seno familiar, pero es por mucho insuficiente. Resulta muy lógico entender el fenómeno que se presenta en los padres de las nuevas generaciones; al no existir el estudio de las relaciones humanas, ellos no recibieron dicha educación y/o formación. Por lo tanto, por mucho que pretendan inculcar estos conceptos, no sabrán la forma adecuada de hacerlo; nadie da lo que no tiene.

Lo mismo sucede en las aulas. Resulta contradictorio pretender que un maestro que “resuelve” sus conflictos laborales por medio de presión y violencia, pueda siquiera saber que son y para qué sirven las relaciones humanas, mucho menos enseñarlas. Estoy consciente de la difícil situación que atraviesa nuestro país, y del círculo vicioso de corrupción que en se vive, que quizá ante injusticias y abuso de poder los maestros piensen que tomar calles, realizar marchas, enfrentar a la autoridad con violencia y lo más grave; privando a los niños de la educación sea la única forma de ser escuchados, y quizá sea cierto, pero también pienso que están faltando a su vocación y ética profesional, y

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

que la única forma de revertir poco a poco ese círculo vicioso es la educación.

Aquí es donde radica la importancia de la enseñanza de las relaciones humanas en el campo educacional, ya que un niño al que se le enseña que la violencia es el camino para arreglar los problemas, crecerá, será padre, maestro, funcionario público, licenciado, ingeniero, empresario, etc., y se repetirá el mismo patrón de conducta que se tiene actualmente. En cambio si desde temprana edad se enseña al niño tolerancia, respeto y comunicación como vía para solucionar los conflictos tengamos por seguro que las sociedades venideras estarán formadas por seres humanos íntegros y por consecuencia todos viviremos mejor.

México es un país con grandes universidades: la UNAM, el Instituto Politécnico, nuestra Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y muchísimas más públicas y privadas; considero a la gente de nuestro país de la más inteligente en el mundo: México tiene grandes escritores, científicos, ha ganado premios Nobel, hay astronautas de origen mexicano, es decir la calidad humana y las herramientas existen, ¿Por qué seguimos siendo un país corrupto y de tercer mundo? Por la falta de valores y enseñanza de las relaciones humanas. Para sacar adelante al país de la situación actual se debe enriquecer a su gente con educación, y se debe considerar el estudio de las relaciones humanas como básico e indispensable en la formación de todos los miembros de la sociedad.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Me da mucho gusto ver que nuestra Facultad de Ingeniería Civil se ha percatado de la necesidad de inculcar y fomentar el estudio de las Relaciones Humanas en sus estudiantes, y ha creado el departamento Académico de Humanidades. La Facultad ya goza de un excelente prestigio en su nivel académico; ahora podemos estar seguros que las siguientes generaciones de ingenieros civiles egresados de ella, estarán mejor preparados para su desarrollo profesional, lo cual no solo beneficiara a ellos mismos, sino también a la gente a la que proporcione sus servicios y a la sociedad en general.

El cambio que se da de estudiante a profesional es particularmente difícil. Es el momento de tomar las riendas de nuestras vidas, y empezar a forjar nuestro futuro. Recuerdo haber salido a enfrentar mi primer trabajo con cierto temor, a pesar de haber contado con excelentes profesores en la facultad y haber tenido un desempeño escolar aceptable. Ese miedo tan particular se debía a desconocer el trato que se debe llevar al involucrarme en un ambiente laboral, no tanto a dudar de mis capacidades.

Saber establecer correctamente relaciones humanas al momento de enfrentar cualquier reto, como lo es un primer trabajo, es un factor decisivo para conseguir el éxito. Una buena impresión ante el nuevo jefe, ser recibido con agrado por los nuevos compañeros o recibir respeto de tus subordinados, solo se logra por medio de unas buenas relaciones humanas.



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Los ingenieros civiles debemos complementar nuestros conocimientos técnicos con unas relaciones humanas exitosas para poder brindar el mejor servicio a la sociedad. Se debe concientizar al alumno que tratara con personas con distinta educación, cultura y capacidades técnicas, y que solo con el debido conocimiento de las estrategias facilitadoras de relaciones humanas podrá comunicarse exitosamente con todos; y por consecuencia obtener los grandes beneficios que estas nos ofrecen.

### **4.1.- ¿Como nos benefician las relaciones humanas en el campo laboral?**

El principal motivo que me llevo a realizar la presente tesis, fue el de analizar y conocer la manera en que influyen las relaciones humanas en nuestra vida profesional como ingenieros civiles.

Son múltiples los factores que influyen en las relaciones humanas en el trabajo y que determinan nuestro comportamiento. De aquí deriva la complejidad para contar con un sistema de comunicación efectivo para alcanzar nuestros objetivos. Entre los factores más importantes que influyen en esta situación, se pueden mencionar los siguientes:

#### **Personalidad del individuo**

Este factor suele ser determinante para el éxito de una buena comunicación y por ende una buena relación laboral. Debemos poner en práctica la aceptación y tolerancia a los demás. Tener en cuenta el objetivo de nuestra relación con las diferentes personas con las que

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

laboramos es fundamental, y no dejarnos influenciar por la personalidad de estas. Aceptarnos y conocernos a nosotros mismos también es muy importante, saber que a veces debemos manejar nuestro comportamiento a razón de otra persona, en pro de un objetivo fundamental, siempre y cuando no contradiga nuestra moral y ética profesional.

### **Diferencias Individuales (edad, sexo, escolaridad, etc.)**

Para lograr una buena comunicación debemos analizar cada una de estas diferencias; comprender por ejemplo que los conocimientos técnicos de un albañil no son los mismos que los de un supervisor de obra, que conocen quizá los mismos conceptos pero con diferente terminología. El supervisor los conoce por su nombre técnico, y el albañil usa a veces una jerga común entre ellos pero mal empleada en dichos términos. Nosotros deberemos de entender ambos lenguajes, y lo más importante; darnos a entender en ambos casos. Deberemos también diferenciar el trato entre un proveedor y el director general de la empresa; quizá entre uno y otro la relación será de camaradería o de excesivo respeto.

### **Factores familiares**

Sabiendo que todo ser humano es lo que es por lo que ha vivido, es bueno interesarnos por saber un poco más de las personas con las que convivimos a diario, y entrar en contexto con su situación familiar para evitar confusiones o malos entendidos. Solemos hacer comentarios o bromas sin conocer la situación de las personas, que desencadenan en desagradables situaciones.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Los beneficios que obtenemos con relaciones humanas satisfactorias son múltiples, pero entre los más importantes podemos mencionar los siguientes:

- Mayor eficiencia en el trabajo
- Ahorro de tiempo
- Mayor satisfacción y motivación del personal
- Mejor ambiente de trabajo
- Mayor coordinación y cooperación entre los trabajadores y/o compañeros de trabajo
- Desarrollo personal integral
- Reducción de problemas humanos
- Integración y desarrollo del grupo de trabajo

Es indudable que las buenas relaciones humanas tienen un fin en sí mismas, pero esto no significa que no produzcan a su vez ciertos efectos y resultados, en este caso, proporcionan el logro de los objetivos ya señalados.

Lo anterior nos hace comprender que al promover e inculcar las relaciones humanas en nuestro trabajo diario el resultado será una buena adaptación, eficiencia y buena producción. Para lograr relaciones humanas productivas debemos adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta y crear un ambiente de confianza.

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

Cuando asumimos un liderazgo comprometido con el logro de nuestros intereses a través del establecimiento de un clima laboral sano, obtenemos de los colaboradores un sentimiento de satisfacción e igual compromiso ya que colectivamente dirigen su accionar en la misma dirección debido a que:

- Se logra cambiar el orden y tipo de pensamiento
- Se inicia la renovación en la manera de hacer las cosas
- Se produce una intersección entre expectativas personales y organizacionales
- Se logra la relación ganar-ganar

Al comunicar a nuestro recurso humano de modo abierto nuestras intenciones, expectativas, normas, políticas, etc., evitamos afectar la dignidad de las personas generando siempre una relación respetuosa, en la que cada quien cumpla con sus responsabilidades y asume sus derechos, mostrando así, crecimiento y avance ya que cada quien tiene clara su participación y alcances.

## **CONCLUSIONES**

Como conclusión podemos afirmar que el ser humano está en una constante dinámica social; conoceremos gente prácticamente a diario, y con esto vendrá la oportunidad de emplear y poner en práctica los conocimientos aprendidos en este trabajo de investigación.

En la manera en que estemos dispuestos a aplicar estos conocimientos, obtendremos o no los grandes beneficios que nos brindan unas relaciones humanas exitosas, además de que vendrá un crecimiento personal muy importante al aceptarnos y aceptar a los demás, y recurrir a la comunicación efectiva como medio para solucionar problemas, transmitir emociones, interactuar con los demás, etc.

Ahora podemos entender la importancia de las relaciones humanas en nuestra vida. Sabemos que las podemos aplicar en cualquier aspecto de nuestra vida. En nuestros hogares tendremos una mejor y más sana convivencia con nuestros seres queridos, y podremos darles todo nuestro afecto, comprensión y apoyo sin barrera alguna.

En nuestra vida diaria, al saber relacionarnos de una manera satisfactoria con nuestros semejantes, contribuiremos integralmente con el desarrollo de una sociedad más armónica y estable. Seremos personas más queridas y respetadas; y sabremos valorar y respetar a su vez a los demás miembros de la sociedad.

Para finalizar estaremos dando la última pincelada a una formación integral como profesionistas. No solo tendremos los

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

conocimientos técnicos para satisfacer las necesidades que la sociedad demande; ahora estaremos preparados para desenvolvernó gratamente en cualquiera que sea nuestro ambiente de trabajo, alcanzando una satisfacción personal total. La persona que se preocupe por cultivarse en el campo de las humanidades, podrá dar lo mejor de sí a los demás, contribuirá a la armonía y paz social, y será retribuida día con día satisfactoriamente.

Quisiera terminar con el “Credo” de las Relaciones Humanas escrito por Thomas Gordon:

### **Para mis relaciones con los demás:**

Tú y yo vivimos en una relación que valoro y quiero conservar. Sin embargo, cada uno de nosotros es una persona diferente con sus propias y únicas necesidades y el derecho de satisfacerlas.

Cuando tu tengas problemas para llenar tus necesidades trataré de escucharte con aceptación genuina, con el objeto de facilitar el que encuentres tus propias soluciones en lugar de depender de las mías. De la misma manera trataré de respetar tu derecho a escoger tus propias creencias y a desarrollar tus propios valores, aunque sean diferentes a los míos.

Cuando tu actividad infiera en lo que debo hacer para la satisfacción de mis necesidades, te comunicaré honesta y abiertamente cómo me afecta tu conducta, confiando en que tú respetes suficientemente mí persona para cambiar la conducta que me es inaceptable. De la manera, cuando alguna de mis conductas te sea

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

inaceptable, espero que comuniques abierta y honestamente tus sentimientos. Te escucharé y trataré de cambiar.

En ocasiones en que descubramos que ninguno de los dos puede cambiar su conducta para satisfacer las necesidades del otro, reconozcamos que tenemos un conflicto que requiere una solución. Comprometámonos a resolver cada uno de estos conflictos sin recurrir cualquiera de nosotros al uso del poder o de la autoridad para tratar de vencer a expensas de la derrota del otro. Yo respeto tus necesidades, pero también quiero respetar las mías. Esforcémonos siempre para encontrar una solución que sea aceptable para ambos. Tus necesidades serán satisfechas y también las mías –ninguno será derrotado, ambos venceremos.

En esta forma, tú podrás continuar tu desarrollo como persona mediante la satisfacción de tus necesidades, y yo también podré hacerlo. Nuestra relación podrá ser lo suficientemente saludable para que en ella cada uno de nosotros pueda esforzarse para llegar a ser lo que es capaz de ser. Y podremos continuar relacionándonos el uno y el otro con respeto, benevolencia y paz mutuos.

### ***BIBLIOGRAFIA***

- **Álvarez Román, J.A.** Las relaciones humanas. Jus, México 1983.
- **Dessler Gary.** Administración de Personal, Editorial Pearson Educación.
- **Estrada Rodríguez.** Psicología de las relaciones humanas. Pax, México 1986
- **Galede Moreno Miguel.** Adquisición del lenguaje, problemas, investigación y perspectivas, Editorial Psicología Pirámide.
- **Gómez Granel Carmen.** Ciencia, aprendizaje y comunicación, Ed. Fontamara, México 2002.
- **L. Lemke Jay.** Aprender a hablar ciencia: lenguaje, aprendizaje y valores, Ed. Paidós, Barcelona 1997
- **Lomas Carlos.** El aprendizaje de la Comunicación, Ed. Paidós, Barcelona 2002.
- **M.M Bruce.** Relaciones humanas, Diana, México 1983



## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- **Richelle Marc.** La adquisición del Lenguaje, Editorial Hercler
- **Rodríguez Estrada Mauro.** Relaciones Humanas, El manual moderno, México 1985.
- **Wall Bob.** Las Relaciones Humanas En El Trabajo, Consejos Prácticos Para Crear Un Entorno Laboral Agradable, Ediciones Oniro.

### VINCULOS EN INTERNET

- [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com)
- [www.escolar.com/lengua/](http://www.escolar.com/lengua/)
- [www.sidar.org](http://www.sidar.org)
- [www.marcelaescobedo.com.ar](http://www.marcelaescobedo.com.ar)
- [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- [www.ip.com.do](http://www.ip.com.do)
- [www.itson.mx](http://www.itson.mx)
- [cursos.iteso.mx](http://cursos.iteso.mx)
- [onikua.blogspot.com](http://onikua.blogspot.com)

## La enseñanza de las relaciones humanas, una necesidad impostergable en la carrera del Ingeniero Civil

---

- [www.scribd.com](http://www.scribd.com)
- [www.dequate.com](http://www.dequate.com)
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- <http://html.rincondelvago.com/comunicacion-y-relaciones-humanas.html>

### *O T R O S*

Artículos y documentos proporcionados durante el curso taller de titulación impartido por el Ing. José Muñoz Chávez.