

Bases teóricas

Relaciones Interpersonales

Según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más **personas**.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Para Fernández (2003: 25), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Características de las Relaciones Interpersonales

Según Oliveros (2004: 512), al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Comprensión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas. Según Cruz (2003: 25), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo. Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hacen referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a otras personas en los términos en que se quisieran que ellos se refiriesen a otros.

Clima organizacional

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad “es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Goncalves, 1997: 19). La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional, refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Según Goncalves (1997: 20), es necesario resaltar que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral, puesto que es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores: Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.) y factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros) (Brunet y Likert, 2001: 78).

Marchant (2006:133) expresa que el clima organizacional “es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro”

Importancia del clima organizacional

Para Goncalves (1997: 35), la importancia de este enfoque reside en el hecho de que “el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores.” Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización.

De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. De igual manera, tiene una serie de aspectos, entre las que podemos resaltar: se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Las mismas son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

Sistema de variables

Variable: Relaciones Interpersonales
 Definición Conceptual: Bisquerra (2003: 23), la define como la interacción recíproca entre dos o más personas.

Definición Operacional: Interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad. Se muestra la Operacionalización de la variable la misma detalla la relación entre dimensión e indicadores, los cuales son los siguientes: Valores: comunicación, cortesía, respeto, ética; empatía: comprensión, colaboración, amistad; congruencia: convivencia, reproches, injusticia; cordialidad: familiaridad, compartimiento de recursos, sinceridad; conflictos: trabajo en equipo, competencias y polémicas.

Variable: Clima Organizacional
 Definición Conceptual: Goncalves (1997: 19), la define como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.
 Definición Operacional: El comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Se muestra la Operacionalización de la variable la misma detalla la relación entre dimensión, indicadores, los cuales son los siguientes: Elementos del clima organizacional: estructura, responsabilidad, desafíos, relaciones, conflictos e identidad.

A continuación se presenta la tabla de Operacionalización de las Variables.

Tabla 3. Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo.		
Relaciones Interpersonales		
Definición Conceptual: (Bisquerra 2003), las define como la interacción recíproca entre dos o más personas.	Definición Operacional: Interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad.	
Objetivos Específicos	Dimensión	Indicadores
	Elementos de las Relaciones Interpersonales	

<p>Identificar las relaciones interpersonales del personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo</p>	<p>Valores</p> <p>Empatía</p> <p>Congruencia</p> <p>Cordialidad</p> <p>Conflictos</p>	<p>Comunicación</p> <p>Cortesía</p> <p>Respeto</p> <p>Ética</p> <p>Comprensión</p> <p>Colaboración</p> <p>Amistad</p> <p>Convivencia</p> <p>Reproches</p> <p>Injusticia</p> <p>Familiaridad</p> <p>Compartimento de recursos</p> <p>Sinceridad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Competencias</p> <p>Polémicas</p>	
<p>Clima Organizacional</p>			
<p>Definición Conceptual: Goncalves (1997), lo define como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.</p>	<p>Definición Operacional: El comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores</p>		
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Dimensión</p>	<p>Indicadores</p>	
<p>Caracterizar el clima organizacional del personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo</p>	<p>Elementos del Clima Organizacional</p> <p>Sera medido a través del coeficiente de correlación de Pearson</p>	<p>Estructura</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Desafíos</p> <p>Relaciones</p> <p>Conflictos</p> <p>Identidad</p>	
<p>Establecer el grado de influencia entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo</p>			

Fuente: Mejía (2011)

HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES INTERPERSONALES

Gil Gayarre,

1. ESCUELA COMO AGENTES DE Las habilidades de relación interpersonal son un repertorio de comportamientos que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. El ser humano es esencialmente un sujeto social que vive y se desarrolla en un proceso de aprendizaje social y el aprendizaje social ocurre inmediatamente después del nacimiento. Por tanto, la familia es la primera unidad social donde el niño se desarrolla y donde tienen lugar las primeras experiencias sociales. Para que la interacción posterior sea adecuada, es necesario que el sujeto haya desarrollado con anterioridad la seguridad que proporciona una correcta relación con la figura de apego. Una inadecuada interrelación con esta figura, que no proporcione al niño suficiente seguridad e independencia; dificultará y reducirá la interacción posterior con sus iguales y con el adulto. La escuela es el segundo agente de socialización donde el niño va a aprender y desarrollar conductas de relación interpersonal. El niño va a aprender las normas y reglas sociales en la interacción con sus compañeros sociales, tanto positivos como negativos, van a ir configurando el patrón de comportamiento que va a tener el niño para relacionarse con su entorno. Los objetivos de la escuela, por tanto, no deben enfocarse solamente hacia los contenidos, sino hacia un desarrollo integral del niño como persona, y para ello es necesario el entrenamiento en habilidades de relación interpersonal puesto que los déficits en estas habilidades que aparecen a edades tempranas se agravan con el tiempo. Además, los comportamientos interpersonales adecuados se consideran requisitos imprescindibles para una buena adaptación a la vida. La escuela constituye, pues, uno de los más relevantes para el desarrollo social de los niños y, por tanto, para potenciar y enseñar las habilidades de relación. Esta enseñanza tiene que hacerse del mismo modo que se hace la enseñanza de otras materias, es decir, de un modo directo, intencional y sistemático, por lo que es necesario que se ajuste a los currículos. Las personas con necesidades educativas presentan frecuentemente baja aceptación y déficits en su relación personal por lo que es imprescindible enfatizar en esta área con ellos, ya que constituyen un grupo de riesgo de desajustes sociales. En tercer lugar, debe haber una colaboración entre la familia y la escuela, puesto que ambas son instituciones poderosas donde el niño va a aprender a interactuar. Los padres y profesores, como distribuidores primarios de refuerzos y modelos, son los factores de transmisión de interacciones sociales indispensables para el desarrollo armonioso de la personalidad. La familia y la escuela son los agentes determinantes del proceso de aprendizaje. Debemos proporcionar, por tanto, a nuestros hijos, alumnos y usuarios ocasiones facilitadoras de habilidades sociales. Cuando les ofrecemos experiencias variadas que permitan relacionarse en distintas situaciones sociales, estamos favoreciendo una conducta más adecuada, un mayor desarrollo y un mejor ajuste personal y social, tanto en la infancia como en la edad adulta. La incompetencia social, además, supone: baja aceptación, aislamiento social por parte de los iguales, problemas emocionales, problemas escolares, desajustes psicológicos infantiles, psicopatologías, delincuencia juvenil y problemas de salud mental en la edad adulta. La competencia social de un sujeto tiene contribución importante a su competencia personal, puesto que hoy en día el éxito personal y social parece estar más

relacionado con la sociabilidad y las habilidades interpersonales del sujeto, que con sus habilidades cognitivas e intelectuales.

2. ESTILOS DE 1

Estilo agresivo: son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan y amenazan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás. m Estilo pasivo: son personas que permiten que los le pisen, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que le dicen de una manera sumisa. Los demás se aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación. Estilo asertivo: es asertiva la persona que defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente, no necesita insultar para resolver sus problemas y es capaz de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución. 285 Como ya hemos dicho, las personas con deficiencia mental suelen presentar déficits importantes en habilidades sociales y sobre todo en habilidades de relación. Hay tres momentos en los que se nota muy claramente la carencia de estas habilidades: en la adolescencia (cuando se establece la relación en el grupo o pandilla), cuando se inicia una relación con una persona del sexo opuesto y cuando se tienen que integrar en un trabajo. Algo a tener en cuenta es que estas habilidades se pueden aprender, si es que no han sido desarrolladas suficientemente a lo largo del proceso de aprendizaje. Nosotros, en la Fundación Gil Gayarre, iniciamos el entrenamiento en habilidades sociales de una forma sistemática con dos grupos, en el año 1988. Desde hace algunos años se trabajan de una forma más general, en el Centro Educativo se han incorporado en el «Proyecto y en el Centro Ocupacional se trabajan en la «Unidad de Habilitación» que se creó para el entrenamiento en ésta y en otras áreas adaptativas.

3. RESULTADOS OBTENIDOS EN DOS CASOS DE TRES CURSOS DE ENTRENAMIENTO 3.1. Método utilizado

a) conceptual de la habilidad a trabajar. se expone a la persona a ejemplificadores (modelos) en vivo o filmados que realicen los comportamientos requeridos. Ensayo de conducta o role-playing: representación de las conductas deseadas. d) (feedback): información de cómo se efectuó la respuesta. 286 e) social: añadiendo elogio o refuerzo se intensifican los efectos de la enseñanza. Generalización: enseñar comportamientos habituales, múltiples ejemplos, enseñar a través de muchas personas e incorporar a los compañeros como modelos. g) Evaluación inicial y final. Los materiales utilizados fueron: fotografías, vídeos, recortes de prensa, etc. 3.2. Resultados

Caso núm. 1 Se trata de una chica que ingresó en la sección de FPE con dieciséis años. La relación que establecía con los demás era de tipo agresivo. Estaba por la Comunidad Autónoma de Madrid, había permanecido interna en varios centros de la misma, de los que se escapaba continuamente y la tenía que buscar la policía, Su familia era muy desestructurada: menor de ocho hermanos, tres con deficiencia, dos en la cárcel y dos fallecidos de forma violenta. De niña fue maltratada y estaba desadaptada en el ambiente familiar. Al principio, a nosotros también nos planteó muchos problemas: amenazaba con escaparse y creaba continuos conflictos con los compañeros. Decidimos integrarla en un grupo de habilidades sociales y la evaluación inicial fue la siguiente: hablaba a gritos, utilizaba un lenguaje soez, con bastante frecuencia buscaba pelea, daba la espalda a los demás, no miraba a la cara, no quería participar en los ensayos, etc. Poco a poco, esta actitud fue cambiando y sus pautas de relación empezaron a ser más positivas. Al cabo de tres años se apreció un cambio muy significativo y los resultados fueron los siguientes: su tono de voz

era más normal, había menos su lenguaje, utilizaba elogios, miraba a la cara, saludaba a los compañeros y adultos, creaba menos conflictos, empezó a tener más amigos, etc. Hoy esta persona trabaja en un Centro Especial de Empleo y vive en un piso con otras con apoyo de un monitor. Caso núm. 2 Un chico que ingresó, también, con dieciséis años en FP. La relación que establecía con los demás era de tipo pasivo. Pertenecía a una familia de clase media sin problemas, pero era muy consciente de sus dificultades y tenía una autoestima personal muy baja. Decidimos, del mismo modo, integrarle en un grupo de habilidades sociales y la evaluación inicial fue la siguiente: era muy tímido, hablaba en un tono de bajo, le costaba saludar y dirigirse a las personas, no tenía amigos, fracasaba en la relación con sus iguales y los demás abusaban de no podía dar ni aceptar elogios, no sabía defender sus derechos ni resolver sus conflictos, etc. Poco a poco su forma de relación cambió: aprendió a hablar en un tono de voz normal, a saludar y a dirigirse a los demás, a defender sus intereses y a tener más éxito entre los compañeros, etc. En la actualidad trabaja como camarero en una cafetería.

4. HABILIDADES HETEROSOCIALES O DE CON EL SEXO OPUESTO Son las habilidades necesarias para el intercambio social entre miembros de distinto sexo y tienen para la mayoría de las personas una importancia básica y vital. Estas habilidades incluyen habilidades sociales generales y habilidades específicas de interacción con el sexo opuesto, que den habilidades necesarias para iniciar y mantener una relación con una persona del otro sexo. El fracaso para establecer relaciones con personas del sexo opuesto en la adolescencia es un precursor importante de perturbaciones psicológicas en la edad adulta. En los problemas de pareja tiene gran importancia la de la reciprocidad» que gobierna la relación. La reciprocidad se desarrolla cuando un miembro de la pareja recompensa al otro, a su vez éste reforzará al Por el contrario, cuando uno de los dos castiga o trata mal al otro, es probable que este devuelva también interacciones negativas. Pienso que las habilidades sociales y, sobre todo, las habilidades para establecer una relación adecuada con los demás son fundamentales en las personas con deficiencia mental y se deberían trabajar de una sistemática desde pequeños, ya que son imprescindibles para su posterior adaptación a todos los ámbitos de la vida.