



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

# ÉTICA LABORAL Y COMUNICACIÓN

## APLICACIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

*Marisol C. Cárcamo Bizama*  
*Psicóloga Educacional*  
mccbizama@gmail.com

## **OBJETIVOS GENERALES**

- Favorecer un acercamiento al modelo de Inteligencia Emocional
- Promover en los alumnos el reconocimiento e identificación de los elementos propios del Modelo de Inteligencia Emocional.
- Facilitar el modelado de competencias socioemocionales en los alumnos.

## **RESULTADOS ESPERADOS:**

- Al finalizar el curso el alumno debe ser capaz de reconocer, identificar y analizar , aplicando los elementos principales que caracterizan la ética laboral y conocimientos sobre el Modelo de Inteligencia Emocional, basado en el modelado en habilidades socioemocionales tan necesarias hoy en la relaciones interpersonales dentro de la organización con especial énfasis en su formación técnica.

# **EVALUACIONES Y REQUISITOS DE APROBACIÓN**

- **1° Evaluación: I y II Unidad (Prueba escrita) (25%) 2 Septiembre**
- **2° Evaluación: III y IV Unidad (Prueba escrita) (25%) 30 Septiembre**
- **Notas sumativa de proceso: Actividades clase a clase (50%)**

# UNIDADES

- **I. El individuo y la organización.**
- **II. Emocionalidad, organización y relaciones.**
- **III. Ética y moral**
- **IV. Habilidades socioemocionales –  
comunicación humana**

I Unidad: El individuo y la organización.

- **SER HUMANO E INDIVIDUALIDAD**
- **SUBJETIVIDAD Y SOCIEDAD.**
- **GLOBALIZACIÓN Y CONCEPTOS PROPIOS DE LA EMPRESA**
- **VALOR DEL TRABAJO E INCIDENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL CARÁCTER**

# Ser humano e individualidad

- ¿Quiénes somos?, ¿Qué es el ser humano?
  - a) ADN y Biología.
  - b) Cultura y sociedad.
  - c) Gran número de genes cooperadores, reproductores eficientes tras generaciones.
  - d) Creencia de un Dios que nos ama y da sentido a nuestras vidas.
  - e) Biología interactuante capaz de pensar, actuar de manera consciente discriminando lo bueno de lo malo

# Ser humano e individualidad

- Cada ser vivo en sí misma es especial, una peculiaridad e individualidad en todo su espectro.
- Solo la vida de forma humana, de cualquier género, es capaz de pensar y actuar de manera consciente, siendo posible compartir la vida con toda otra vida, solidarizando, promoviendo la entrega de un conocimiento logrado en el amor y la sabiduría, emocional y racionalmente funcionales.

# Ser humano e individualidad

- Racionalidad: capacidad que le permite al ser humano PENSAR, EVALUAR y ACTUAR, de acuerdo a ciertos principios para satisfacer algún objetivo o finalidad utilizando los recursos que tiene en su entorno.
- Conducta consciente, capacidad de evaluar del medio, planificar y actuar diferenciado de la conducta instintiva animal.
- Animales SIMBOLICOS: generación de cultura, universo simbólico abstracto, agrega significados, sentimientos, concepciones del mundo dando lugar a religiones, ciencia y lenguaje.
- Social: capaces de construir manifestaciones comunitarias de relación con los demás con visión de futuro más allá de perpetuar la especie como principio de sobrevivencia.
- Morales: capacidad de calificar acciones y costumbres concretas como buenas o malas, conciencia moral origina sentimientos de culpa o bienestar.

# SER HUMANO

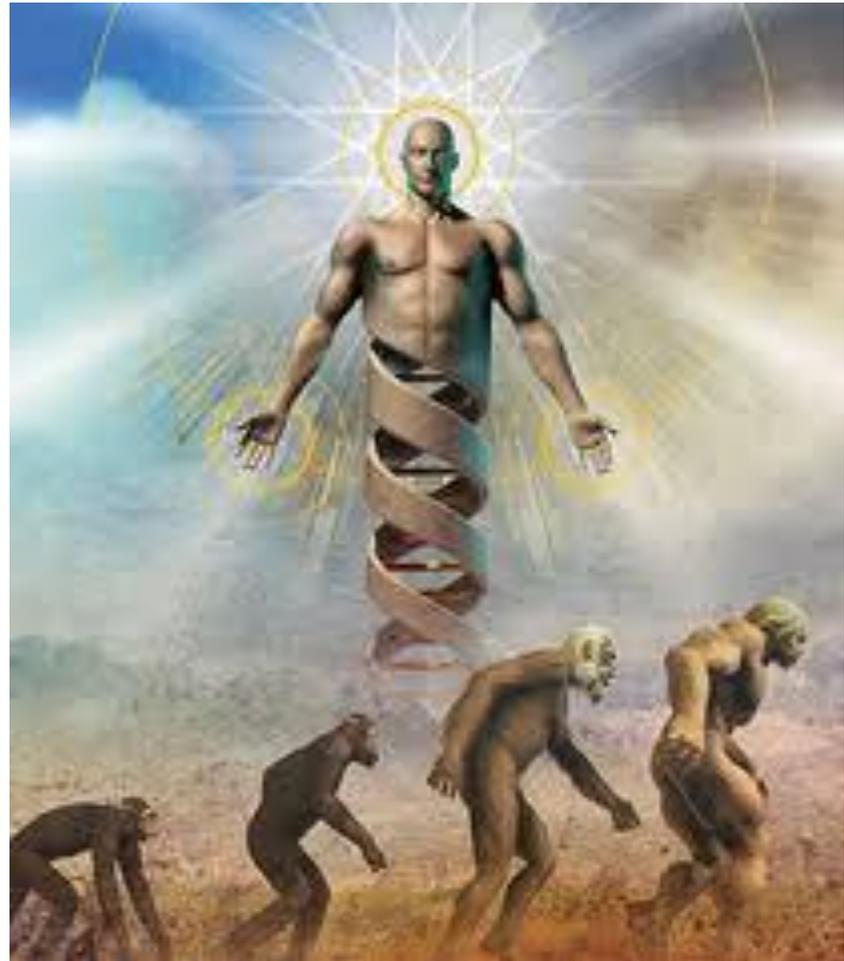
CUERPO

ALMA

ESPIRITU

POSEE FACULTADES SUPERIORES

- RACIONALIDAD
- INTELIGENCIA
- VOLUNTAD



# Subjetividad y sociedad.

Las actitudes éticas fundamentales que adoptamos en la vida se asientan en las capacidades emocionales subyacentes.

Se debe tener en cuenta que el impulso es el vehículo de la emoción y que la semilla de todo impulso es un sentimiento expansivo que busca expresarse en la acción.

Quienes se hallan “presos” de sus impulsos (quienes carecen de autocontrol) manifiestan una deficiencia moral porque la capacidad de controlar los impulsos constituye el fundamento mismo de la VOLUNTAD y el CARACTER.

Por el mismo motivo, la raíz del ALTRUISMO radica en la EMPATÍA, en la habilidad para comprender las emociones de los demás

La falta de sensibilidad hacia las necesidades o la desesperación ajenas es una muestra patente de falta de consideración.

# Subjetividad y sociedad.

- **LIBERTAD:**

Al poseer facultades superiores, tales como inteligencia, voluntad es capaz de evaluar y discernir, llevando a cabo cualquier proyecto o idea en mente.

- ¿Existe el libre albedrío?
- ¿Se puede ser capaz de ser dueño de los medios y fines para el logro de nuestras metas?

“TÚ LIBERTAD TERMINA  
DONDE COMIENZA LA  
MIA”

# Subjetividad y sociedad.

- Actividad n° 1:
  - Describa en 5 líneas su concepto de ser humano y compártalo con el grupo.
  - Entregue a docente su definición de ser humano (Nombre – edad – expectativas del curso).

# Globalización y conceptos propios de la empresa

- EMPRESA: Organización de PERSONAS orientados al logro de objetivos entendidos, comprendidos y compartidos como COMUNES.
- GLOBALIZACIÓN:



# Globalización y conceptos propios de la empresa

- Perspectiva Laboral:
- **Tradicionalmente:** Se evalúan aspectos cognitivos, de manejo técnico y competencias duras deseables al cargo.
- **Necesariamente:** Se requiere aprender a convivir y estar con un otro, semejante a sí mismo. Competencias o habilidades blandas.

# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- Trabajo: Es una acción ardua con la que se consigue cambiar algo, donde el resultado es una versión mejorada de la situación anterior. Propio de la naturaleza humana (producir – generar). Debe ser una **EXPRESIÓN CREATIVA**, posibilitando la expresión de cualidades propias de quien trabaja, promoviendo la satisfacción y el crecimiento personal como medio de autorrealización, personal y social.

# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- ¿Qué sentido social tiene mi profesión?
- ¿Qué posibilidad de servir a los demás encuentro en mi vida de trabajo?
- ¿Cómo puedo realizarlas?



# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- "Comienza por darte, el que se da, crece. Mirar en grande, querer en grande, pensar en grande, realizar en grande. Amar la obra bien hecha, y para ella poner todo el tiempo que se necesite. La fe nos hace ver que cada gota cuenta, que el bien es contagioso, que la verdad triunfa" - P. Alberto Hurtado.

# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- “El estímulo de ganar un sitio, de obtener un premio, el temor de una represión que lo humille, cuando no son acompañados de una educación social, hundan al individuo más y más en su visión egoísta de la vida”. P. Alberto Hurtado.

# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- El trabajo puede ser la expresión de la vocación acompañada de un espíritu de servicio, de utilidad a los demás. Se regresa su tiempo y esfuerzo en un ingreso económico.
- PROBLEMA: No desempeñar un trabajo que les satisfaga, trabajar para vivir.
- HASTA QUE LA PERSONA NO DESCUBRA SU VOCACIÓN AUTÉNTICA Y ENCUENTRE LO MEJOR DE SÍ MISMO EN LO QUE HACE, VIVIRA FORZADO.
- FIN ULTIMO DE TODAS LAS ACCIONES: FELICIDAD

# Valor del trabajo e incidencia del trabajo sobre el carácter.

- Actividad n° 2:
  - Construcción Mándala Laboral
  - Imaginería guiada.

**II UNIDAD: Emocionalidad, organización y relaciones.**

**ORIGEN DE LAS EMOCIONES**

**EL MARCO DE LA COMPETENCIA EMOCIONAL (COMPETENCIA EMOCIONAL, COMPETENCIA SOCIAL, HABILIDADES SOCIALES).**

# Origen de las emociones

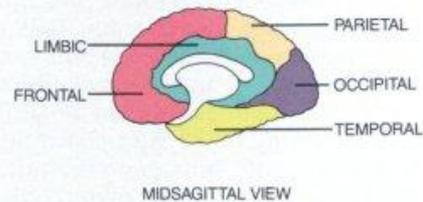
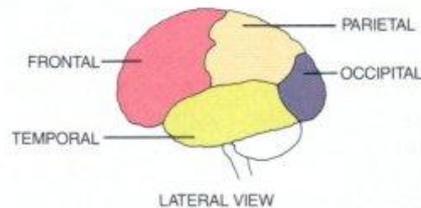
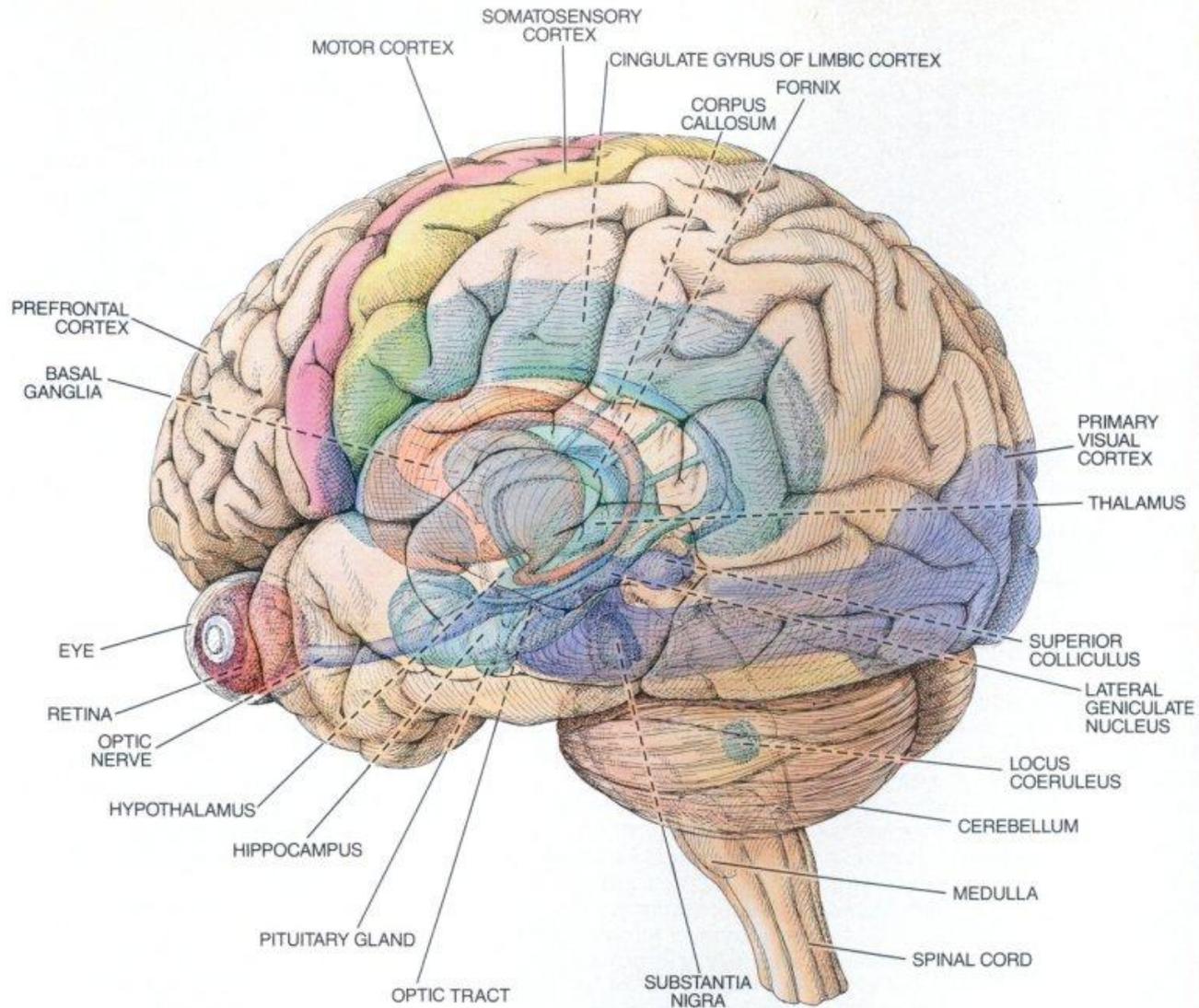
## Inteligencia Emocional

- Capacidad que cada uno como ser humano se tiene para aprender a comprendernos, conocernos, motivarnos, auto controlarnos y relacionarnos consigo mismo y con otros.
- Dicha visión y relación con el mundo se co-construye desde la empatía y la asertividad.

# Origen de las emociones

## Cerebro emocional-sensación

- La capacidad de percibir este tipo de sensaciones subjetivas tienen un origen evolutivo. Las regiones cerebrales implicadas en las sensaciones viscerales son mucho más antiguas que las del centro del pensamiento racional.
- Los circuitos nerviosos ligados a los centros emocionales (la amígdala) nos proporcionan una respuesta somática- una sensación visceral- de la decisión que debemos tomar.



# Origen de las emociones

- **El enojo:** Aumenta flujo sanguíneo a las extremidades, principalmente a las manos, aumenta el ritmo cardiaco y hormonas (adrenalina) promueve la energía necesaria para realizar acciones poderosas.
- **El miedo:** La sangre se retira del rostro (palidez) a las piernas, favoreciendo así la huída. El cerebro libera hormonas que da orden al organismo de “alerta”, predisponiéndolo a la acción, mientras la atención se fija en la amenaza inmediata con el fin de evaluar la respuesta apropiada.

# Origen de las emociones

- **Alegría:** Aumenta considerablemente la actividad en el centro de la amígdala, inhibiendo los sentimientos negativos, busca aquietar los estados que generan preocupación, aumentando la cantidad de energía, promueve una sensación de tranquilidad, proporciona al cuerpo reposo, entusiasmo y disposición para afrontar cualquier tarea que se este llevando a cabo, favoreciendo así la consecución de una amplia variedad de objetivos.
- **Tristeza:** su función es ayudarnos a asimilar una pérdida irreparable. Provoca disminución de la energía, entusiasmo por las actividades vitales (diversiones y placeres) enlenteciendo el metabolismo corporal.

# Origen de las emociones

- La amígdala: Reconocida como: “El hogar de todas las pasiones”.
- Son dos amígdalas interconectadas en forma de almendra, ubicadas sobre el tallo encefálico. Delante del sistema límbico.
- Tanto la amígdala como el hipocampo, son claves primitivas del cerebro olfativo.
- Una desconexión entre la amígdala y el resto del cerebro genera lo que clínicamente se denomina: “Aplanamiento afectivo”
- Depósito de la memoria emocional, depósito de significados personales (creencias teñidas)

# Origen de las emociones

- ¿Cómo podemos volvernos irracionales con tanta facilidad?
- **1° Función:** indagar en las percepciones en busca de alguna clase de amenaza, (vigía de la salud mental, indaga en clima emocional).
- **2° Función:** En caso de alarma, envía mensajes a los demás centros del cerebro y estos reaccionan.
- **3° Función:** Activa secreción de Noradrenalina (alerta máxima, agitación)
- **4° Función:** Sistemas de memoria cortical, bloquea otros tipos de pensamientos, en algún intento de querer recuperar pensamientos que sean útiles para la ocasión.

# Origen de las emociones

- Hipocampo: Estructura cerebral cuya función es el reconocimiento, almacenaje y memoria contextual, lo que repercute en el significado emocional otorgado.
- Ejemplo:
  - El hipocampo es una estructura fundamental para reconocer un rostro, como el de la suegra, pero la amígdala es la que agrega el clima emocional, de que parece no tenerle mucha estima a la suegra, igualmente estamos reconociendo a la misma persona.

# Origen de las emociones

- Dos cerebros
- Dos clases de inteligencia:

Razón vs Sentimiento

*“Utilizar inteligentemente las emociones”.*

# Origen de las emociones

## ORGANISMO Y PERCEPCION

- Los sentidos: Reconocidos como las puertas a la realidad.
- Gusto
- Olfato
- Tacto
- Visión
- Audición

“Toda conducta es el resultado  
de la  
actividad cerebral”

**Intenta decir el color con el que está  
escrita cada palabra, no la palabra...  
el color.**

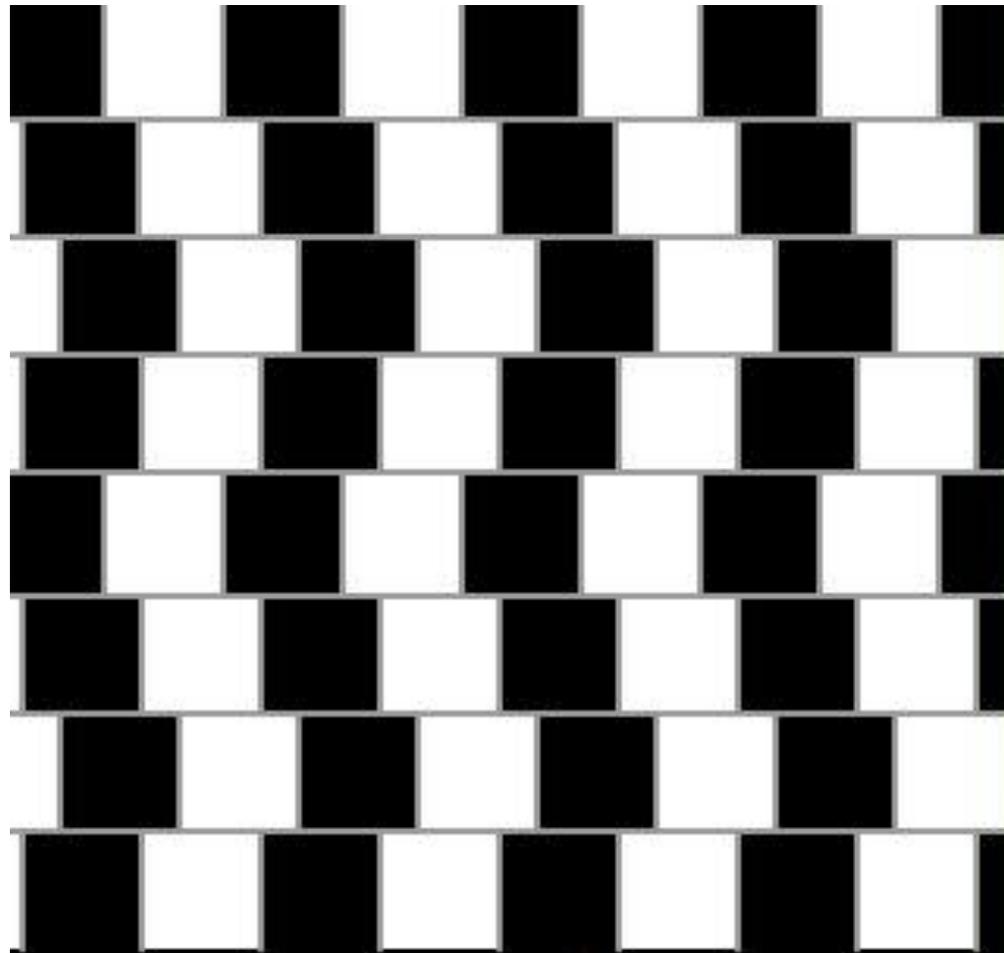
**AZUL ROJO VERDE**  
**ROJO AMARILLO**  
**NEGRO AZUL VERDE**  
**AMARILLO ROJO**  
**VERDE AZUL**

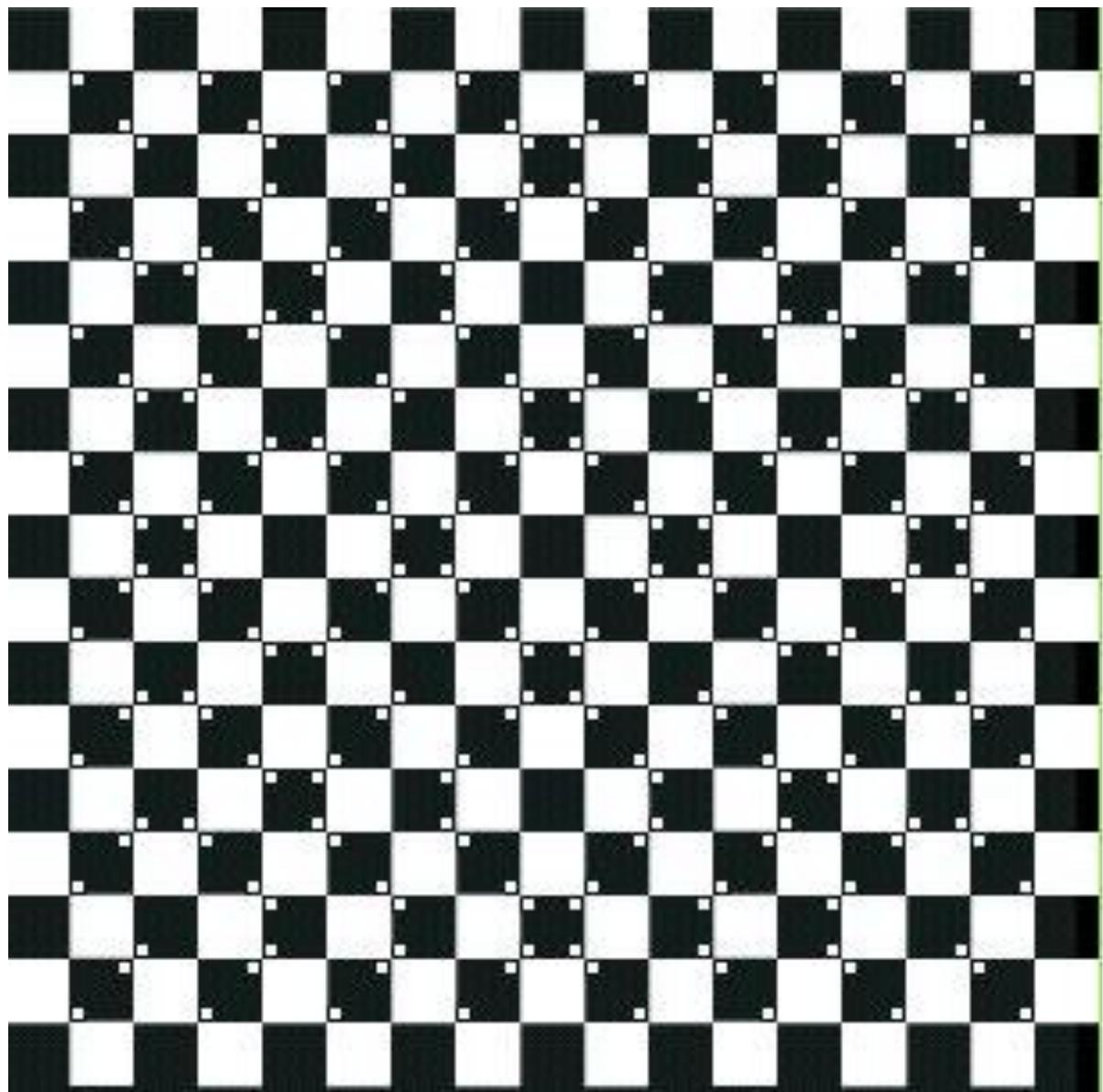
**No fue tan fácil ¿no?... tu parte  
derecha del cerebro quiere decir el  
color pero tu parte izquierda insiste  
en leer la palabra.**











# **EL MARCO DE LA COMPETENCIA EMOCIONAL**

El marco de la competencia emocional

# **I. COMPETENCIA PERSONAL**

# 1. Conciencia de uno mismo:

- a) Conciencia emocional:
- b) Valoración adecuada de uno mismo
- c) Confianza en uno mismo

## a) Conciencia emocional:

- Es la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones utilizando nuestras creencias y valores como guía en el proceso de la toma de decisiones.
- Las personas consientes emocionalmente:
  - Saben qué emociones están sintiendo y por qué.
  - Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos y sus acciones.
  - Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento
  - Tienen un conocimiento básico de sus valores y de sus objetivos en el contexto.

## b) Valoración adecuada de uno mismo

- Es el reconocimiento que hacemos de forma honesta de nuestras fortalezas y debilidades.
- Las personas que hacen una valoración adecuada de sí mismos son capaces de:
  - Ser conscientes de sus puntos fuertes y débiles.
  - Reflexionar y aprender de la experiencia
  - Utilizar el sentido del humor, que les ayuda a tomar distancia de sí mismos y adecuar la valoración de la situación a buscarle solución (ej. Un conflicto)

## c) Confianza en uno mismo

- Es la valentía y creencia que deriva de nuestras capacidades, valores y objetivos.
- Las personas que sienten confianza en sí mismos pueden:
  - Expresar dicha confianza.
  - Expresar puntos de vistas impopulares y defender sin apoyo de nadie lo que consideran correcto.
  - Emprender y asumir responsabilidades respecto de decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y presiones sociales.

## 2. Autorregulación

- a) Autocontrol
- b) Confiabilidad
- c) Integridad
- d) Adaptabilidad
- e) Innovación

# a) Autocontrol

- Consiste en gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos.
- Las personas que tienen desarrollado el autocontrol
  - Gobiernan adecuadamente sus emociones e impulsos.
  - Permanecen equilibrados, positivos e imperturbables aún en los momentos más críticos.
  - Piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones
  - (Utilización de estrategias de control de impulsos)

## b) Confiabilidad

- Ser honrado y sincero.
- Las personas dotadas de esta competencia destacan por:
  - Actúan de manera ética e irreprochable.
  - Su honradez y sinceridad proporciona confianza en los demás.
  - Son capaces de admitir sus propios errores y no dejan de señalar las acciones poco éticas de los demás.
  - Adoptan posturas firmes y fundamentadas en sus principios aunque resulten impopulares.

## c) Integridad

- Consiste en el cumplimiento responsable de las obligaciones adquiridas.
- Las personas integras se destacan por:
  - Cumplir sus compromisos y promesas
  - Se responsabilizan de sus objetivos
  - Son organizados y cuidadosos en su trabajo.

## d) Adaptabilidad

- Consiste en afrontar los cambios y nuevos desafíos con la adecuada flexibilidad.
- Quienes expresan esta competencia:
  - Manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan con prontitud las prioridades y se adaptan rápidamente a los cambios.
  - Adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes.
  - Su visión de los acontecimientos es sumamente flexible.

# e) Innovación

- Permanecer abierto a nuevas ideas, perspectivas e información.
- Características:
  - Buscan siempre nuevas ideas de una amplia variedad de fuentes.
  - Aportan soluciones originales a los problemas
  - Adoptan nuevas perspectivas y asumen riesgos en su planificación

# 3. Motivación

- a) Motivación del logro
- b) Compromiso
- c) Iniciativa
- d) Optimismo

# a) Motivación del logro

- Es el impulso que nos lleva a mejorar o desarrollarnos.
- Características:
  - Orientadas a los resultados, altamente motivados a cumplir sus objetivos y exigencias.
  - No vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados.
  - Aprenden a mejorar su desempeño

# B) Compromiso

- La capacidad de asumir la visión y objetivos de la organización o el grupo.
- Características:
  - Están dispuestas a sacrificarse para el logro de un objetivo superior de la organización.
  - Recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas.
  - Buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo

## c) INICIATIVA Y OPTIMISMO

- Competencias que movilizan a las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos.
- Características:
  - No dudan en saltarse las rutinas habituales cuando sea necesario para realizar el trabajo.
  - Movilizan a otros a emprender esfuerzos desacostumbrados.
  - Operan más desde la perspectiva del éxito que desde el miedo al fracaso.

# El marco de la competencia emocional

- Actividad n° 3:
  - Confección mapa de emociones “Yo soy – Yo estoy”.

El marco de la competencia emocional

## **II. COMPETENCIA SOCIAL**

# 1. Empatía

- a) Comprensión de los demás
- b) Orientación hacia el servicio
- c) Aprovechamiento de la diversidad
- d) Conciencia política

# a) Comprensión de los demás

- **EMPATÍA:** Experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones

- **Características:**

- Permanecen atentas a las señales emocionales y escuchan bien.
- Son sensibles y comprenden los puntos de vistas de los demás
- Ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

**COMPRENDER:** Darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y contribuir a su satisfacción.

- Saben reconocer y recompensar las fortalezas, logros y desarrollo de los demás.
- Proporcionan feedback útil
- Dedicar una parte del tiempo a la formación de los demás.

## b) Orientación hacia el servicio

- Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Características:
  - Comprenden las necesidades de sus clientes, jefes, familias tratan de satisfacerlas con sus productos o actitudes.
  - Buscan el modo de aumentar la satisfacción generando confianza.
  - Asumen el punto de vista de sus cercanos, clientes, asesores, generando un clima de confianza.

## c) Aprovechamiento de la diversidad

- Servirse de la diversidad para aprovecharse de las oportunidades que se presenten
- Características:
  - Respetan y se relacionan bien con individuos procedentes de diferentes sustratos.
  - Comprenden diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias existentes entre los grupos.
  - Afrontan los prejuicios y la intolerancia.

## d) Conciencia política

- Ser capaces de registrar las corrientes políticas y sociales subyacentes a toda organización
- Características:
  - Advierten con facilidad las relaciones claves con el poder.
  - Perciben claramente las redes sociales más importantes
  - Comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las actuaciones de lo demás.
  - Interpretan adecuadamente tanto realidad interna como externa.

# Marco de la competencia emocional

- Actividad n° 4:
  - Análisis cortos, publicidad, noticias, evento nacional de forma grupal, según pauta.

## 2. Habilidades sociales

- a) Influencia
- b) Comunicación
- c) Liderazgo
- d) Resolución de conflictos
- e) Catalización del cambio
- f) Colaboración y cooperación
- g) Habilidades de equipo

# a) Influencia

- Esgrimir tácticas eficaces de persuasión
- Características:
  - Son muy persuasivas
  - Recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de su auditorio.
  - Utilizan estrategias indirectas para recabar el consenso y el apoyo de los demás.
  - Utilizan y ordenan adecuadamente los eventos sobresalientes para exponer eficazmente sus opiniones.
  - Reconocida como una competencia deseable en cualquier trabajo a nivel de supervisores, jefes y directivos. Así también valorable en la escalada

# BLAISE PASCAL

El arte de persuadir consiste tanto en el de agradar como en el de convencer; Ya que los hombres se gobiernan más por el capricho que por la razón.

## b) Comunicación

- Enviar mensajes claros y convincentes.
- Características:
  - Saben dar y recibir, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje.
  - Escuchan bien, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir la información disponible.
  - Apoyan la comunicación sincera y permanecen abiertos tanto a las buenas y malas noticias.
  - Personas que suelen adoptar una actitud tranquila, paciente.

# C) Liderazgo

- Consiste en inspirar y orientar a los individuos o grupos
- Características:
  - Articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y objetivos compartidos.
  - Cuando resulta necesario, saben tomar decisiones independiente de su posición.
  - Son capaces de guiar el desempeño de los demás
  - Su mejor prueba es obrar con el ejemplo.

# d) Gestión de los conflictos

- Consiste en negociar y resolver los conflictos.
  - Características:
    - Manejan las situaciones complejas y comentarios “desafortunados” con diplomacia y tacto.
    - Reconocen los posibles conflictos, sacando a la luz desacuerdos y fomentando la desescalada de la tensión.
    - Alimentan el debate y la discusión abierta.
- 1) Permanecer en calma, establecer contacto con sus pensamientos buscando el modo de expresarlo.
  - 2) Mostrar una actitud abierta de querer resolverlos, hablando del problema en vez de expresar la agresividad.
  - 3) Formular su punto de vista utilizando un lenguaje neutro
  - 4) Generar abanico de soluciones

## e) Catalización del cambio

- Iniciar el cambio, personas son agentes de cambio.
- Características:
  - Reconocen la necesidad de cambiar y afrontar los obstáculos.
  - Desafían el *status quo*
  - Promueven el cambio, movilizando a otros
  - Modelan el cambio de los demás.

Inspiran, articulan su visión de mundo de modo tal que se observan intelectual y emocionalmente respaldados logrando estimular a las masas.

# BLAISE PASCAL

*Nuestra naturaleza está en movimiento. El  
reposo absoluto es la muerte*

## f) Colaboración y cooperación

- Un estudio realizado en 70 equipos de trabajo en Chile, descubrió que son muchos los factores intervinientes en la eficacia del grupo, pero la más importante reside en el elemento humano y la forma en que se relacionan entre sí.

# Vínculos

- Objetivo: fomentar las relaciones instrumentales.
- Cultivan y mantienen amplias redes informales
- Crean relaciones mutuamente provechosas
- Crean y consolidan la amistad personal con otros de su entorno laboral

## f) Colaboración y cooperación

- Implica trabajar con otros para la consecución de objetivos compartidos.
- Características:
  - Equilibran el centramiento en la tarea con la atención a las relaciones.
  - Colaboran y comparten planes, información, recursos.
  - Promueven un clima sano

## g) Habilidades de equipo

- Creación de una sinergia laboral enfocada hacia la consecución de objetivos colectivos
- Características:
  - Se alientan cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación
  - Despiertan la participación y el entusiasmo
  - Consolidan una identidad grupal
  - Cuidan del grupo y su reputación, comparten los méritos.

# Diferencias entre equipos mediocres y equipos eficaces

- Empatía o comprensión interpersonal
- Cooperación y unificación de los esfuerzos
- Comunicación abierta, explicación de las normas y expectativas, comparación entre los miembros del equipo de bajo rendimiento
- Adecuada motivación del logro, impulsa al equipo a prestar atención de la retroalimentación respecto de sus resultados
- Autoconciencia evaluando puntos fuertes y débiles.
- Estimulación de iniciativas y mantenimiento de una actitud activa para la resolución de problemas.
- Confianza en el equipo.
- Flexibilidad en el modo de afrontar las tareas colectivas

# Marco de la competencia emocional

- Actividad n° 5:
  - Trabajo en equipos, aplicaciones conceptos trabajados.

### **III UNIDAD: ÉTICA Y MORAL**

**DEFINICIÓN ÉTICA Y MORAL**

**ETAPAS DEL DESARROLLO MORAL HUMANO**

**VALORES Y VIRTUDES**

**PROFESIONAL SOCIALMENTE CONCIENTE**

**EGOÍSMO Y COOPERACIÓN EN EL MUNDO LABORAL**

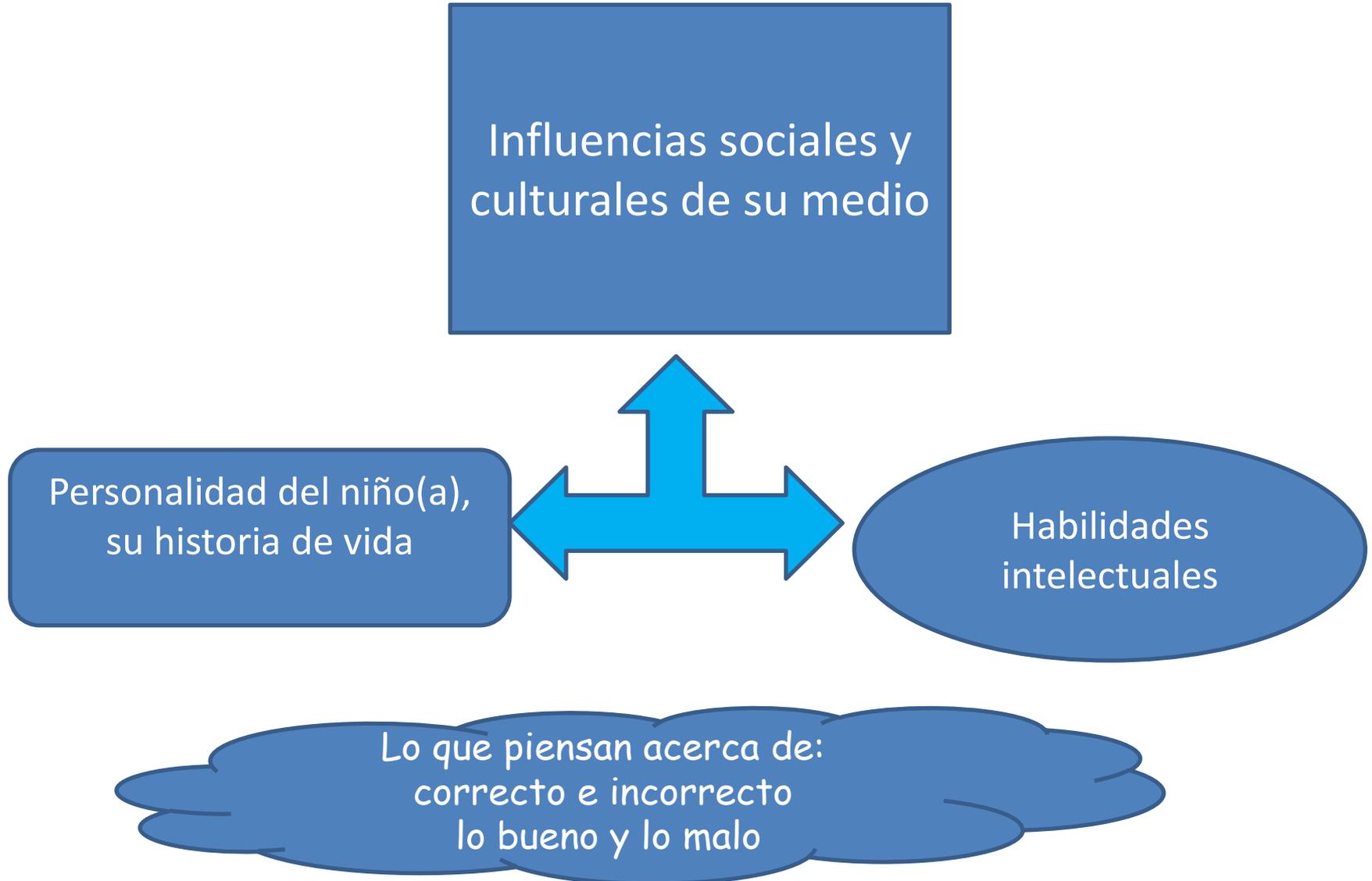
# Definición ética y moral

- **Ética:** Es una ciencia “cuerpo doctrinal metódicamente formado y ordenado. Que constituye una rama particular del saber humano”.
- Estudia el comportamiento libre del hombre. (LA ACCIÓN)
- **Caracterizado por:** no ser espontaneo, surge de la reflexión sistemática. Se distingue de la teología moral y de otras ciencias positivas como la psicología o la sociología, tiene carácter normativo.
- **Objeto de estudio material:** son los actos humanos que utilizan la inteligencia, la voluntad, son libres. Responde al ¿Qué?.
- **Objeto de estudio formal:** es la bondad, maldad, son estudiadas para discernir si son buenas o malas, responde al ¿Para qué?.
- PREOCUPACIÓN POR LAS CONSECUENCIAS QUE TIENEN LAS ACCIONES DE UNO SOBRE OTRO, DESDE LA LEGITIMIDAD DEL OTRO COMO UN SER CON EL CUAL SE CONFIGURA UN MUNDO SOCIAL. LA EMOCION QUE FUNDA LO SOCIAL ES EL AMOR. PILAR DE UNA CULTURA PRODUCTIVA, EMPRESAS SOCIALMENTE SANAS, HUMANAMENTE RESPETUOSAS Y ECONOMICAMENTE RENTABLES.

# Definición ética y moral

- **Moral:** constructo conceptual, creencias sobre lo bueno y lo malo. Razonamiento sobre dichas situaciones, cuyo fundamento es la RAZÓN.
- **El objeto material** de la Moral son las costumbres y conducta humana.
- **El objeto formal** de la Moral es el conjunto de leyes que deben informar y orientar la actividad humana.

# El desarrollo moral es el resultado de:



# Dilema

- Un hombre había sido sentenciado a 10 años de prisión. Sin embargo después de un año se escapó, se trasladó a otra región del país, y tomó otro apellido. Durante 8 años él trabajó muy duro, y poco a poco juntó la plata suficiente para comprar su propio negocio. Era honrado con sus clientes, pagaba muy bien a sus empleados y daba la mayor parte de sus propias ganancias para obras de caridad. Un día, una antigua vecina lo reconoció como el hombre que se había escapado de la prisión 8 años atrás y a quién la policía había estado buscando. ¿Debería la señora denunciarlo a la policía para que fuera enviado de vuelta a prisión?

## DESARROLLO MORAL ( KOHLBERG).

<p style="text-align: center;"><b>I.</b> <b>Orientación Castigo -Obediencia</b></p>	<p style="text-align: center;">Lo correcto es obedecer a la autoridad superior porque ésta tiene el poder de castigarlo. Se porta bien para evitar el castigo. Obedece por temor.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Orientación Recompensa Personal.</b></p>	<p style="text-align: center;">Lo correcto es lo que le permite conseguir lo que desea, lo importante es la ganancia personal que pueda obtener. Cuando permite a otros obtener lo deseado , lo hace, básicamente, como un modo de intercambio, un trato: “ hoy por ti, mañana por mi ”. Se ignora la culpa y el castigo puede valer la pena según lo ganado.</p>
<p style="text-align: center;"><b>II.</b> <b>Orientación del “ niño bueno”</b></p>	<p style="text-align: center;">Lo correcto es comportarse como las personas cercanas y queridas ( familiares, amigos, etc) esperan que lo haga. Busca agradarles y hacerles el bien. Quiere ser “un niño(a) bueno(a)” ante si mismo y los otros. Evita la desaprobación de los demás.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Orientación de la Ley y el Orden.</b></p>	<p style="text-align: center;">Lo correcto es obedecer a la autoridad y las reglas, no por miedo al castigo, sino porque eso permite que la sociedad funcione. Siempre debe primar el respeto a la ley por sobre los acuerdos personales, por muy doloroso que sea para alguien.</p>
<p style="text-align: center;"><b>III.</b> <b>Orientación del contrato y compromiso social</b></p>	<p style="text-align: center;">El deber se define en base a un acuerdo, a un contrato voluntario para obtener el bienestar de la mayoría y evitar la violación de derechos de otros. La base es un sentimiento de compromiso con los demás. Las reglas pueden modificarse con un acuerdo adecuado.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Orientación de los principios éticos universales.</b></p>	<p style="text-align: center;">El actuar correcto no es definido por la ley en si misma o por acuerdos, sino por principios morales de aplicación universal. “Debo hacer lo correcto, no sólo lo que me convenga o lo quieran los demás”.</p>

Percepción - Creencias

# **CREENCIAS**

## **¿QUÉ SON?**

# EPICTETO

*“No son las cosas las que atormentan a los hombres, sino la opinión que se tiene de ellas”.*

# Creencia

- Es una proposición acerca de cómo funciona el mundo, que el individuo acepta como verdadera ; es un hecho cognoscitivo para la persona.

# Valores

- Creencias acerca de lo que es algo deseable o algo “bueno” (libertad de expresión) y de lo que es algo indeseable o algo “malo” (deshonestidad)

# Valores y creencias

- Proporcionan estructuras y estabilidad a las personas a medida que tratan de comprender al mundo que les rodea.

# Tipos de creencias

Familiares:

Personales:

Laborales:

Relacionales:

Políticas:

Religiosas:

# Valores y Virtudes

- **Actividad n° 6:**

- Individual: Construir un árbol del conocimiento familiar, sobre valores y creencias compartidas.

## **Actividad n° 7:**

- Grupal: Construir un árbol de conocimiento empresarial sobre valores y creencias compartidas.

# Creencias y valores

- Confianza y respeto al individuo
- Legitimidad de los sentimientos
- Comunicación abierta
- Toma de decisiones descentralizada
- Participación y contribución de todos los miembros de la organización
- Colaboración y cooperación
- Uso apropiado del poder
- Relaciones personales auténticas

# Profesional socialmente conciente

- **"¿Qué sentido social tiene mi profesión?"**
- **¿Qué posibilidad de servir a los demás encuentro en mi vida de trabajo?**
- **¿Cómo puedo realizarlas?"**
  
- **Actividad n° 8:**
  - **En no más de 10 líneas responder personalmente dichas preguntas y entregar durante la clase.**

*"Cuando una persona se encuentra  
en un conflicto siempre debe  
tomar el camino más difícil"*

Dicho Tibetano

# Dilema 1

- Pedro es un hombre de 50 años, trabajo desde los 12 años en un pirquen, conoció del sacrificio, los golpes y a pesar de que se levantaba los 365 días del año a las 4 de la madrugada para acostarse a las 11pm, agotado, jamás había sido capaz de robar o quitar algo de valor a otra persona, aunque con lo poco que ganaba, difícilmente tenía para comer. Hace unas noches, de vuelta a su casa se encontró con una billetera, en su interior tenía los documentos de su dueño y \$100.000, dinero que utilizo en comprarle cosas a sus hijos y a su esposa, sin comprarse nada para él. Un cliente del negocio reconoció la billetera, como propia. ¿Qué debiese hacer el dueño de la billetera?

# Egoísmo y cooperación en el mundo laboral

- Actividad n° 9.
- Análisis casos noticiosos de forma grupal y presentación de los mismos.

## **IV UNIDAD: HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES – COMUNICACIÓN HUMANA**

**AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA**

**ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**CONFLICTOS LABORALES FRENTE A LA AUTONOMÍA MORAL**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

# Axiomas de la comunicación humana

- **Un axioma**

Es un enunciado básico que se establece sin necesidad de ser demostrado. Las dos características que poseen los axiomas son: indemostrabilidad y evidencia. Los axiomas no son verdaderos ni falsos en sí mismos: son convenciones utilizadas como principios de derivación de los demás enunciados de una teoría.

- Los cinco axiomas que siguen, son propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas. (Watzlawick y colaboradores)

# Axioma 1

- **Es imposible NO COMUNICARSE.**

No hay nada que sea lo contrario de conducta.

La no-conducta no existe; es imposible no comportarse.

En una situación de interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación.

# Axioma 2

- **Toda comunicación tiene un nivel de CONTENIDO y un nivel RELACIONAL.**

El "nivel de contenido" de un mensaje transmite "INFORMACIÓN". El "nivel de relación" se refiere a cómo la comunicación sirve para "DEFINIR" el tipo de relación que quiero establecer con mi interlocutor

Metacomunicación.

# Axioma 3

**La naturaleza de una relación depende de la forma de PUNTUAR O PAUTAR LAS SECUENCIAS de comunicación que cada participante establece.**

Para un observador una serie de comunicaciones puede entenderse como una secuencia ininterrumpida de intercambios de mensajes. Sin embargo, quienes participan en la interacción siempre introducen lo que se llama "puntuación de la secuencia de hechos". En una secuencia prolongada de intercambios, las personas puntúan la secuencia de modo que uno de ellos o el otro tiene iniciativa, predominio, dependencia, etc.

# Axioma 4

**Las personas utilizan tanto la comunicación DIGITAL como la ANALÓGICA.**

a) Lenguaje Digital: el que se transmite a través de símbolos lingüísticos o escritos, y será el vehículo del contenido de la comunicación.

b) Lenguaje Analógico: vendrá determinado por la conducta no verbal (tono de voz, gestos, etc) y será el vehículo de la relación.

Funciones: transmitir información.

# Axioma 5

**Todo intercambio comunicacional es SIMÉTRICO o COMPLEMENTARIO**

**En una relación complementaria** hay dos posiciones distintas. posición superior o primaria y la posición correspondiente inferior o secundaria.

**En una relación simétrica** está basada en la igualdad.

# Organización y comunicación

- Horizontal
- Vertical o piramidal
- Flujo de información, calidad del mensaje y comprensión del mismo al destinatario.
- Comunicación – clima laboral - rendimiento

# Conflictos laborales frente a la autonomía moral

- Todo trabajador debe definir conductas de lealtad al lugar en el cual trabaja, la ética se comprende así como un conjunto de normas, en la cual definimos buenas o malas practicas y relaciones profesionales.
- **Competencia:** Conocimientos, destrezas y actitudes.
- **Servicio al cliente:** moralmente es buena si esta al servicio del cliente.
- **Solidaridad:** Respeto y colaboración entre los miembros de una empresa.
- ¿Qué sucede si alguna de estás fallan?
- Valores individuales
- Comportamiento y valores de otros
- Código oficial empresarial vs código personal de ética.

# Conflictos laborales frente a la autonomía moral

- Actividad n° 10:
  - Confeccione en duplas un manual de código ético para su empresa.
  - Se entrega a docente.

# Resolución de conflictos



# Resolución de conflictos

- Crisis significa “separación y elección”
- Los chinos lo representan con dos ideogramas que significan “peligro” y “oportunidad”

Conflictos: son necesarios, funcionales y aportan a la dinámica relacional.

Lo importante no es el porque, sino el cómo.

# Resolución de Conflictos

- Actividad n° 11:
  - Dada la siguiente situación, aborde la problemática generando soluciones. Trabajo individual y grupal.