808.538 L394

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales

BIBLIOTECA
DE LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

LA NECESIDAD DE UN SENTIDO EN LA VIDA DEL HOMBRE

ANA MARIA DEL ROSARIO LARA GALO

Trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de Licenciada en Psicología

Guatemala

1993

CONTENIDO

		Páginas
	PROLOGO	viii
I.	INTRODUCCION	1
II.	EL CONCEPTO FILOSOFICO DEL HOMBRE	3
	A. Marco Histórico	3
	B. La Persona	4
	C. La Naturaleza Social del Hombre	6
III.	EL CONCEPTO PSICOLOGICO DEL HOMBRE	8
	A. Desarrollo Histórico	8
IV.	VIKTOR FRANKL - BIOGRAFIA -	12
V.	LA TEORIA DE VIKTOR FRANKL	15
	A. La Voluntad de Sentido	15
	B. El Vacío Existencial	17
	C. Lo que quiere decir "Darle un sentido a la vida"	20
	1. Por la Acción	20
	2. Por algún Principio	20
	3. Por el Sufrimiento	21
VI.	CONSIDERACIONES	23
VII.	BIBLIOGRAFIA	25

PROLOGO

La época actual se caracteriza por la velocidad, la automatización y la tensión, paradójicamente las personas que - llenan sus vidas de ocupaciones y diversiones, acuden al psicólogo porque se sienten vacías y son infelices.

La infelicidad de las personas que se "mueven" mucho - pero no se encuentran satisfechas, se debe a que orientan - sus actividades a la búsqueda de la felicidad en sí misma, como un objetivo. La felicidad - en cambio - es un efecto: "Es el efecto secundario de un sentido realizado o del encuentro con otro ser." (Frankl, 1980). Lo que el hombre ha de buscar es un motivo para ser feliz, algo o alguien para quien vivir.

Cuando una persona no tiene un sentido en su vida, sufre de un "vacío existencial". El vacío existencial se manifiesta en el tedio y en el aburrimiento que resultan - a veces - más difíciles de soportar que el mismo dolor. Es - como un peso tremendo que cae sobre las personas cuando tienen algún tiempo libre o cuando llegan a la jubilación. En esas circunstancias la persona se encuentra consigo misma y ocurre que no tiene nada de que hablar ni tiene una razón - para seguir viviendo.

Quien vive con un "vacío existencial" siente la necesi
dad imperativa de llenarlo, desea encontrar el significado
concreto de su vida en ese momento, tiene necesidad de un -
motivo para ser feliz. ¿Cómo puede encontrarse ese motivo?
Todo hombre tiene una misión que cumplir en la que nadie pue
de sustituirle, por dicha misión cada quien vive ciertas ex
periencias únicas, nace en un lugar, con una familia especí
fica, se educa de cierta manera y se desarrolla de un modo
particular de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y me
dio de vida. Esas circunstancias determinarán en cierta me
dida la misión que le toca vivir en el mundo; así descubri-
rá para qué ha nacido, cuál es el sentido de su vida. Cada
persona no debe preguntarse cuál es el sentido de su vida -
sino qué espera la vida de ella, qué es capaz de dar en es-
te momento y en estas circunstancias. La respuesta será la
razón de su vida y, como efecto, la felicidad.

El sentido de la vida se encuentra siempre fuera del -
ser humano, buscarlo dentro de sí mismo es inútil porque lo
propio no llena las aspiraciones humanas, que son infinitas.

"Un hombre le puede encontrar sentido a su vida reali-
zando una acción, teniendo algún principio o soportando dig
namente el sufrimiento." (Frankl, 1946). Es entonces cuan
do llena su vacío existencial, cuando vive más plenamente -
la naturaleza humana y cuando se trasciende a sí mismo.

Podría objetarse que el tema del sentido de la vida sa

le del límite del campo de la psicología, pero el vacío existencial es un problema por el cual muchas personas acuden actualmente a la clínica del psicólogo y éste debe estar en condiciones de tratarlo, además, existen problemas psicológicos que sólo se solucionan con el estudio de la filosofía, al respecto Viktor Frankl dice: "Numerosos pacientes se dirigen al psiquiatra porque dudan del sentido de su vida o porque creen imposible encontrar un sentido a su existencia. Se podría seguir entonces un consejo de Kant: Aplicar la filosofía como medicina. Si se le rechaza con horror, surge la sospecha de que proviene del miedo de enfrentarse con el propio vacío existencial." (Frankl, 1980).

El presente ensayo aplica la teoría del sentido en la vida del hombre fundamentándose en el concepto filosófico del hombre mismo, considerando que las diversas concepciones psicológicas acerca del ser humano no llegan a explicar satisfactoriamente el hecho de que el hombre necesite darle un sentido a su vida, a no ser cuando se abren a una concepción más amplia del hombre que no es ya propiamente psicológica sino filosófica. Debe tenerse en cuenta que la psicología no es en sí misma una ciencia valorativa, en cambio la filosofía abarca la naturaleza humana también en su aspecto valorativo y normativo, facilitando abordar la cuestión del sentido en la vida del hombre.

I. INTRODUCCION

Existen dos maneras de estudiar la psicología humana: el método científico-experimental y el método filosófico. El método científico-experimental estudia los accidentes, las propiedades y los actos humanos medibles; el meŧodo filosófico estudia al hombre en su naturaleza, en su esencia y en las leyes que ordenan su ser.

La ciencia experiemntal del hombre debe subordinarse a la filosofía del hombre porque la primera solamente estudia lo fenomenológico, mientras que la filosofía estudia la causa y el fin de la naturaleza humana, es por ello que para entender el por qué de un sentido en la vida dle hombre el estudio psicológico ha de enfocarse según el método filosófico. El método científico-experimental no consigue explicar esta realidad que - en sí misma - no es medible.

En las páginas siguientes se presenta un resumen del concepto del hombre desde el punto de vista filosófico y desde el punto de vista de las corrientes psicológicas más conocidas; así se podrá apreciar cómo la teoría de Viktor Frankl se comprende a la luz filosófica maś que a la luz de la psicología contemporánea, quizás porque la psicología contemporánea ha olvidado (o se ha negado a) reconocer en el hombre ciertos aspectos fundamentales de la naturaleza humana, posiblemente porque no son medibles ni materiales; sin embar-

go ellos constituyen una parte importante para el desarrollo del hombre y para que él alcance la felciidad.

Es imposible aceptar el hecho de la necesidad de sentido en la vida del hombre si no se define al ser humano como un ser compuesto de cuerpo y espíritu, con necesidades - por lo tanto - materiales y espirituales, con inteligencia, voluntad y libertad.

En este ensayo se exponen - en primer término - los conceptos psicológicos y filosóficos del hombre, después se desarrolla la teoría de Viktor Frankl en relación al sentido en la vida del hombre, explicada a la luz de la definición filosófica de persona.

Para terminar se presentan - con base en lo explicado - algunas consideraciones que pueden servir para aplicar la - teoría de Viktor Frankl en el trabajo del psicólogo.

II. EL CONCEPTO FILOSOFICO DEL HOMBRE

A. Marco Histórico

La filosofía del hombre comienza con la metafísica en la Grecia antigua (siglo VI y V a. C.). El fin de la metafísica es conocer el principio y fin de todas las cosas.

Respecto al estudio del hombre lo primero que se cuestionan los filosófos griegos es su principio vital, lo que le da la vida, desde entonces se llamó al principio vital "el alma".

Heráclito (siglo VI a. C.) reconoce en el hombre una parte infinita, que no se encuentra limitada por el cuerpo. Los pitagóricos (siglo V a. C.) concibieron al hombre como un ser compuesto de alma y cuerpo. Sócrates (479 - 347 a. C.) establece de modo definitivo en el alma humana el centro de la persona intelectual y moral del hombre. Platón (427 - 347 a. C.) ve al alma como un principio superior encarcelado o limitado por el cuerpo, pero Aristóteles (384 - 322 a. C.) da la defincii6n más acertada, define al hombre como un compuesto de alma y cuerpo, cuya alma intelectiva es capaz de recibir formas inteligibles.

En los siglos V y VI d. C. Boecio da la definición universal de persona - por excelencia -: La persona es una substancia individual de naturaleza racional.

B. La persona

Toda persona es en primer lugar un individuo, el individuo es un ser dividido de todos los demás seres y no divisible en otros seres, además la naturaleza de la persona es racional. Dicha naturaleza es lo que hace al hombre ser hombre y no otra cosa. La naturaleza es universal pero se individualiza en las personas. La naturaleza individualizada es persona cuando es racional, cuando tiene inteligencia y voluntad, la persona actúa usando su inteligencia y voluntad, se distingue, pues, de los individuos no personales por su autodeterminación. El hombre es libre y responsable, la esencia de - la persona se confudne con la libertad y la libertad depende de la racionalidad, el hombre es libre porque razona y, más exactamente, porque es inteligente.

El hombre es capaz de conocer el fin de las cosas, con - su inteligencia conoce que las cosas son y qué son, además - es capaz de entender que entiende, de conocer que conoce, puede relacionar, ordenar conceptos y juzgar.

El hombre además de inteligencia tiene también voluntad, siente al igual que los animales, pero puede elegir (algo que no pueden hacer los animales). Puede atraerle algo pero no quererlo, decidir no tomarlo. El hombre entiende y elige libremente, por medio de la voluntad - que domina libremente - el hombre controla sus actividades, esta capacidad de dominar al propio ser - de elegir - es un grado superior de vida. Este grado de vida es la vida espiritual, en el sentido de su-

perior, de supramaterial, pues es una capacidad independiente del cuerpo que no está localizada en ninguna parte ni en un órgano y que funciona por sí misma.

La persona decide siempre libremente, una decisión nunca es forzada. El hombre es libre, no de determinar su fin (inscrito en su propia naturaleza), sino de determinar sus acciones hacia ese fin y de elegir los medios para alcanzarlo.

La persona puede elegir alejarse de su fin si así lo desea, puede desear momentáneamente un fin próximo en vez de su fin último. La inteligencia presenta las cosas, la voluntad elige. Es la persona la que se acerca o se aleja de su fin.

El hombre sólo se comprende en relación a un fin. Si separamos los seres vivos no espirituales de la especie humana podemos observar que las especies inferiores existen para las especies superiores: las plantas absorben materias inorgánicas y alimentan a los animales que - a su vez - alimentan al hombre. Se ve esa ley no solamente en relación al alimento, pues el hombre utiliza las cosas inferiores para sí, como instrumentos o como materiales. Lo menos perfecto es para lo más perfecto en naturaleza y finalmente toda slas especies no espirituales son para la especie humana, entonces, si todas las cosas "por debajo" de la persona son para la persona humana, ¿para quién es la perosna humana? Tiene que ser para alguien superior a ella, para una perfección mayor que el hombre, para la suma perfección, para la causa y el fin de todas las cosas, el mayor bien, la mayor belleza, la felici-

dad completa, que ŝolo se encuentra en Dios.

Así se explica esa necesidad de "más" que tiene el hombre, aunque haya llenado todas sus necesidades materiales. Así - se explica la insatisfacción del hombre aún ante el placer y el gozo cuando se enfrenta con una vida que ya no le puede - dar nada nuevo.

La persona humana con su actividad desarrolla su vida, - la enriquece con ciencias nuevas, con costumbres morales y - prácticas, en cierto modo se construye ella misma hacia su - fin. Porque el hombre es perfeccionable es que puede ser mejor, el hombre es más perfecto, se "desarrolla" más en la medida en que actúa más según su naturaleza, en dirección a su fin.

El hombre es capaz de elegir el bien absoluto o rechazarlo, esa elección condiciona su vida, cuando se elige algo - que no es el bien absoluto o que no lleva a él, el hombre no es feliz. La voluntad humana busca el bien, dirige naturalmente al hombre hacia su fin, cada ser humano tiene un deseo natural de felicidad total, pero para conseguirlo debe comprometerse en al búsqueda de dicho fin y en llevar a cabo los actos necesarios apra alcanzarlo.

C. La Naturaleza Social del Hombre

Para alcanzar su fin el hombre no está solo, se relaciona con otros hombres y depende de ellos. Desde su concepción el hombre necesita de los demás. La sociabilidad es una pro

piedad del hombre por la que se comunica con los demás y crea lazos con ellos.

Los hombres se agrupan para satisfacer sus necesidades, para ayudarse mutuamente, para progresar, para alcanzar el fin. A través de la entrega a los demás, la persona se puede perfeccionar y alcanzar el fin que tiene todo hombre: la plenitud de su naturaleza. Las actividades sociales no sólo pueden perfeccionar a otros seres sino que - como brotan de la inteligencia humana y de la voluntad - perfeccionan al hombre que las realiza haciéndole participar más plenamente de su naturaleza.

III. EL CONCEPTO PSICOLOGICO DEL HOMBRE

A. Desarrolo Histórico

En el siglo XVII Descartes plantea la duda acerca de la validez del conocimiento humano e inicia con su duda una corriente de pensamiento que llega hasta nuestros días; esa corriente establece que sólo los fenómenos medibles son objeto del estudio de la naturaleza. Esto disminuye el interés hacia el estudio del alma humana, que no es medible.

Herbart (1776 - 1841) formula una concepción físico - matemática de la psicología, concibe la vida del espíritu como una mecánica de representaciones, habla de una estática y una dinamica del espíritu, al mismo tiempo que de unas fuerzas - de atracción y de repulsión que van constituyendo la personalidad. Herbart pensó que semejante flujo y reflujo de las - ideas podía someterse a expresión cuantitativa, tal intento de medir los fenómenos psicológicos dió lugar a los experimentos de Fechner y Wundt. Herbart también fue precursor de -- Freud en el descubrimiento de una zona psicológica establecida al margen de la coencia. Paralelamente a los estudios de Herbart aparece la escuela empirista de Locke, Berkeley y Hume, que consideran al hombre como un ser que siente y que sólo - es capaz de conocer lo sensible. En 1860 T. Fechner con su obra "Elements der Psychophysik" ve al cuerpo y al espiritu que forman al hombre como una relación logarítmica entre in-

tensidad de estímulo y respuesta. Wilhelm Wundt en 1879 funda en Leipzig el que tradicionalmente se ha conocido como el primer laboratorio de psicología experimental, concibe al hombre desde un punto de vista psicológico de un modo mecanicista y elementarista considerando sólo lo que se puede medir, aunque filosóficamente sí tiene una concepción mucho más amplia del hombre, y se conoce a Wundt como un filósofo voluntarista. Su psicología experimental fue una mezcla de neurofisiología con evolucionismo y pragmatismo. El resultado de dicha psicología fue un cúmulo de escuelas que no se relacionan entre sí, dio origen al asociacionismo, que concibe al hombre como un ser superior que actúa gracias a un juego de fuerzas, estímulos sensibles y reacciones de los sentidos.

Más tarde Sigmund Freud niega implícitamente la libertad del hombre, lo ve actuar guiado por su inconsciente, por sus institntos y por sus motivaciones, reduce el hombre a un conglomerado de impulsos, despersonaliza y destruye la unidad del hombre en diversos elementos, que luego intenta reconstruir a través de los instintos y los impulsos. Freud niega lo que realmente constituye la totalidad del ser del hombre: su inteligencia, su voluntad, su responsabilidad, su libertad, o sea, su espiritualidad. Adler ve al hombre como un ser inferior que nace inerme frente al ambiente y que tiene como único fin conquistar al mundo gracias al impulso de poder, también compromete la libertad de las personas al concebirlas muy dependientes de la sociedad sin que tengan para su propia

autorrealización más que una cierta espontaneidad que él no fundamenta adecuadamente. Jung también niega la libertad del hombre quien desde su nacimiento viene con una cierta cantidad de arquetipos que constituyen su "herencia" y, además reduce al hombre a su aspecto únicamente biológico. Watson define al hombre como un animal superior que responde fisiológicamente a las circunstancias que se le presentan. La psicología de la forma es una fenomenología de la introspección sensorial y concibe al hombre como un todo que es más que la suma de sus partes. R. Allers busca reconciliar la espiritualidad y la racionalidad humanas, concibe la naturaleza humana como un todo dinámico, por lo que la importancia de una experiencia está en función (en sentido absolutamente matemático) de la suma de experiencias hechas precedentemente y de la específica actitud mental presente en el momento de las impresiones.

Ludwig Binswanger concibe al hombre en su integridad, considerándolo como un ser-en-el-mundo, ser-en-el-mundo-con-los-otros. Puede decirse que ve que el hombre se realiza, se desarrolla a sí mismo, a través de los demás, a través de salir de sí.

Viktor Frankl ve al hombre como un ser capaz de trascender, no ve un cúmulo de instintos o fuerzas o de arquetipos, sino un ser libre, responsable, que es capaz de decidir lo que quiere hacer con su vida y que necesita descubrirlo, porque tiene un fin más allá de sí mismo.

Esta concepción del hombre es exactamente la misma a la que llegaron Boecio y Tomás de Aquino, y solamente puede desarrollarse por medio de la filosofía, pues experimentalmente no se puede medir. Con base en esta concepción del hombre se comprende el porqué de la necesidad de un sentido en la vida y el porqué del vacío existencial.

IV. VIKTOR FRANKL

BIOGRAFIA

Nació el 26 de marzo de 1905 en Viena. En 1930, se doctora en Medicina y, en 1939, se especializa en Neurología y Psiquiatría. En 1949, se doctora en Filosofía con la publicación de su libro "Der undebingte Gott". Su condición de judío le hace conocer entre 1942 - 1945 la amarga experiencia de los campos de concentración de los nazis (Auschwitz y - Dachau entre otros), experiencia que, sin embargo, le sirve para reafirmar su fe en la vida humana, como expresa en el - prólogo de una de sus obras: "A pesar de todo, hay que decir que sí a la vida"; después relatará su increíble odisea en - un libro, sereno y ponderado, "Ein Psycholog erlebt das Konzantrationlager", en 1946, traducido a muchos idiomas. Acabada la guerra, reanuda su actividad médica en Viena, en la Clínica de Neurología y Psiquiatría, y muy pronto su fama se extiende por le mundo entero. En 1954, es nombrado miembro honorario de la "Asociación Argentina de Antropología Médica"; en 1955, de la "Sociedad de Neuropsiaquiatría y Medicina legal de Lima"; en 1960, de la "Sociedad Española de Hipnosis Clínica y Experimental". En 1961 es invitado por Allport a pronunciar unas conferencias sobre la logoterpia en la Universidad de Harvard; desde entonces viaja constantemente, llevando a todas partes del globo su mensaje de humanidad y esperan

za. En 1970 es nombrado Doctor "Honoris Causa" por la Universidad de Loyola (California).

Actualmente es director de la sección neurológica del policlínico de Viena, y profesor de Logoterapia en la Universidad de San Diego, California (donde en 1971 ha iniciado sus tareas el "Logotherapy Institute").

Siendo muy joven, mantuvo relación epistolar con S. Freud, quien le publicó algunos de sus escritos, pero muy pronto -- abandona la escuela psicoanalítica y se orienta hacia la psicología individual de A. Adler de quien se apartará también con Schwarz y Allers (de quienes fué discípulo) por diferencias doctrinales.

A pesar de haberse formado en el clima psicoanalítico vienés de Freud y luego de Adler, Frankl llegó muy pronto, a través de su rica experiencia clínica y de una no menos decisiva experiencia humana, a una visión crítica del psicoanálisis y, más tarde, construye una teoría personal dotada de serios fundamentos filosóficos. Parte de una imagen del hombre como un ser libre y responsable, condicionado, pero nunca determinado, ni menos constituído por su dimensión psico-física, y libre, por tanto, frente a la realidad de los valores y a la plenitud del sentido de su existir. Para Frankl "el hombre es un ser que no está dominado por su institnto del - placer, ni por su voluntad de hacerse valer, sino dirigido - por una voluntad de significado, es decir por la necesidad - de encontrar un sentido a su propia vida". El hombre tiende

a salir fuera de sí, a trascenderse, encontrando un significado fuera de él mismo mediante el amor. La vida, según --- Frankl, tiene un sentido, también para quien sufre, porque - el dolor puede ser transformado en una prestación; la vida - es una obligación, una tarea que debemos asumir con responsabilidad: ésta es la contraseña esencial de la existencia humana. Como se ve, la teoría y la práctica de Frankl, es espiritualista.

Viktor Frankl atribuye muchas neurosis a la pérdida del sentido de la vida; con la palabra pretende conducir al paciente al reino de la verdad del existir humano y de los valores objetivos, a encontrar el verdadero significado de su vida.

La obra de Frankl es muy extensa, sin contar los numerosos artículos y conferencias pronunciadas en el mundo entero.

Entre las más importantes, traducidas al castellanos, se encuentran: "Psicoanálisis y Existencialismo" (Viena, 1946), "La Psicoterapia en la Práctica Médica (Viena, 1947), "El -- Hombre incondicionado", (Viena, 1949), "Homo Patiens. Ensayo de teodicea ", (Viena, 1950), "La Idea Psicológica del -- Hombre", (Viena, 1959).

V. LA TEORIA DE VIKTOR FRANKL

A. La Voluntad de Sentido

La voluntad de sentido consiste en la necesidad que todo hombre tiene de vivir para alguien o para algo. Resulta, entonces, que la voluntad de sentido es una necesidad que tiene el hombre por naturaleza, la voluntad de sentido consiste en querer darle a la propia vida una finalidad, es querer tener una razón para vivir. "El cuidado de averiguar el sentido a su existencia es lo que caracteriza justamente al hombre en cuanto tal - no se puede ni imaginar un animal que esté - sometido a tal preocupación - y no nos es lícito degradar esta realidad que vemos en el hombre; más aún esto que es lo - más humano en el hombre, a algo demasiado humano, a una especie de debilidad, una enfermedad, un síntoma o un complejo." (Frankl, 1979).

La voluntad de sentido es una realidad inscrita en la naturaleza humana, la persona tiende por sí misma hacia ella. "Efectivamente, uno de los datos inmediatos de la experiencia de cada día es que el hombre se ve empujado por los impulsos, mientras que es atraído por el significado; y esto implica - siempre tomar una decisión." (Frankl, 1969).

"La felicidad no se alcanza manteniendo la "calma" y evitando altercados, ni procurando por todos los medios posibles eliminar confrontaciones y retos con el significado de la vi

da. Por el contrario, son felices aquellos que no temen los encuentros, sino que se lanzan ellos mismos y lanzan a otros a aceptar la lucha y a llevarla hasta las últimas consecuencias." (Frankl, 1972).

La voluntad de sentido por ser una necesidad del entendimiento involucra la libertad y la responsabilidad del hombre en la búsqueda por comprender profundamente el significado de su existencia. Primeramente el entendimiento lleva al hombre a descubrir esa necesidad, y al descubrirla, la persona actúa en consecuencia, actúa para satisfacerla, libre y responsablemente. ¿Por qué, en tal caso, hay muchas personas que no se preocupan por llenar esta necesidad y viven sin cuestionar el sentido de sus vidas? Esto puede ocurrir cuando la razón del hombre está obnubilada por hábitos, sentimientos y acciones que se dirigen exclusivamente a objetivos inmediatos, cuando la persona busca únicamente cubrir sus necesidades inmediatas y olvida las necesidades del entendimiento, se "enturbia" dicho entendimiento - tan poco utilizado - y se termina con una sensación de infelicidad y de vacío; para tratar de satisfacer la necesidad de sentido, uno debe dirigirse hacia algo objetivo que no es de ninguna manera fruto de la elección responsable del hombre, no es simplemente un fin hacia el cual dirige una persona sus acciones porque lo desea. Según Frankl: "el significado hacia el que yo estoy dirigido, no es elegido libremente por mí, sino que me espera; espera ser actualizado por mí, yo no soy libre, sino más que -

libre: responsable. Y lo soy sólo en cuanto debo buscar el significado concreto y personal de mi existencia y puedo encontrarlo; pero no puedo dar un significado cualquiera a esa existencia." (Frankl, 1959).

Viktor Frankl a la misión que cada persona tiene que realizar en la vida, lo que cada persona debe ser, lo llama "el sentido de la existencia", este "debe ser" enfrenta al hombre con su significado, un significado que está fuera de él, que le atrae. El hombre que aspira a lo más posible debe pedir lo máximo de sí mismo, "Si tomamos al hombre - nos ha dicho Goethe - tal como es, le hacemos peor; pero si le tomamos como debería ser, entonces le hacemos lo que puede ser." (Frankl, 1954).

Buscar un significado a la vida es ir hacia más, es perfeccionar la propia naturaleza, es buscar metas cada vez más altas de autorrealización y de mejoramiento perosnal.

B. El Vacío Existencial

Cuando falta un significado a la vida surge el "vacío -- existencial" o frustración existencial que se manifiesta de diversas manera,s explica Viktor Frankl.

Las principales maneras bajo las que clínicamente se presenta la frustración existencial son:

- La Neurosis de Falta de Trabajo, que se da muy frecuentemente entre los jubilados y pensionados, entre los desocupados que - por no tener un trabajo remunerado y estructurado - se quedan sin "nada" que hacer; son personas que gene

ralmente olvidan su capacidad de aprender, de perfeccionarse y creen que por no tener trabajo remunerado su vida está vacía.

- La Enfermedad del Manager, la sufren las personas que no paran de trabajar, se entregan a una actividad sin sosiego, motivada por su afán de bienes materiales o por su miedo a enfrentarse consigo mismos.
- La Enfermedad de la Esposa del Manager, es la enfermedad de quienes tienen tanto tiempo libre que no saben qué hacer con él ni con su vida, intentan huir de sí mismas - de - su realidad tan vacía - enrolándose en su pasión por la bebida, su mamía de aparecer y su pasión por el juego.
- La Neurosis del Fin de Semana, la sufren aquellas personas que temen la llegado del fin de semana porque en el momento en que paran de trabajar se aburren, se deprimen, se encuentran con su familia y no pueden ni quieren hablar con ella. No saben con qué llenar las horas que les parecen interminables.

Viktor Frankl está convencido de que el ritmo acelerado de la vida de hoy es "un intento - vano por cierto - de autocuración de la trustración existencial" (Frankl, 1980).. "Cuanto menos sabe el hombre de una meta en su vida, tanto más acelera el paso al andar" (Frankl, 1980). El vacío existencial es "el vacío interior en que se hunde el hombre que de pronto ve su existencia desposeída de un significado que la haga digna de ser vivida." (Frankl, 1980).

Los que viven en un "vacío existencial" tienen miedo ante la nada, ante la nada que pueden encontrar fuera de ellos, pero sobre todo ante la nada que encuentran dentro de sí mismos. Como consecuencia huyen de la soledad que les enfrenta con su "nada" interior. "Es un sentimiento de soledad y de vacío, de falta de contenido y sentido existenciales que surge y se manifiesta en los hombres cuando interrumpen las actividades que realizan en los días laborales." (Frankl, 1980).

El vacío existencial se caracteriza por el miedo a la responsabilidad, la falta de valentía para enfrentarse con los problemas de todos los días, por el ilógico sentimiento de - que "no hay nada que se pueda hacer", por la incapacidad de tomar las riendas de la propia vida y de dirigirla hacia un fin, hacia el objetivo por el cual se está viviendo. La persona no se plantea siquiera la posibilidad de un objetivo en su vida que no sea ella misma. Cuando esas personas que tienen un vacío existencial, no están en movimiento, son presa de un aburrimiento desmsurado, no saben qué hacer y - como - resultado - se enrolan en más actividades para "distraer" el aburrimiento, que puede quedar en segundo plano, pero que vuelve a aparecer tenazmente en cuanto vuelven a detener la actividad.

Cuando una persona frustrada existencialmente debe enfrentar alguna dificultad económica, profesional, social o familiar, se derrumba, ello ocurre porque al no tener nada por - qué vivir, tampoco tendrá nada por qué luchar y se dejará lle

var por la deseperación, por el fracaso o por la indiferencia, tenderá a refugiarse en el alcohol o en las drogas.

C. Lo que quiere decir: "Darle un sentido a la vida"

Según la teoría de Viktor Frankl se puede descubrir el - sentido de la vida de tres maneras diversas: por la acción, por algún principio y por el sufrimiento.

1. Por la Acción. El trabajo si se ve como una contribución indispensable al bien de los demás, si constituye una contribución al mundo para estructurarlo y dirigirlo hacia el bien, le da un verdadero sentido a la vida. Cuando se concibe el trabajo solamente como el medio para lograr el propio sustento y para conseguir un cierto bienestar económico, no llega a tener un verdadero sentido, pero cuando - se cae en la cuenta de que el trabajo de cada hombre es "un fragmento de la construcción del mundo", su realización conlleva la seguridad de que tiene un sentido lo que se hace, - así la propia vida se valora porque adquiere una razón de ser, porque sirve y porque contribuye al bienestar y al desarrollo de los demás.

2. Por algún Principio. Vivir por alguien o por algo, también le da sentido a la vida, cuando se vive por la música - por ejemplo -, asistir a un concierto o tocar un instrumento le dan sentido a la existencia se dice "vivo - para la música"..., esa belleza da una razón para vivir.

Sin embargo la manera más perfecta de encontrar un senti

do a la vida de este modo es amar, con un amor que no se limita al aspecto exterior o al psíquico de la persona amada, sino que llega a la profundidad de la persona, a su totalidad, cuando se vive para el ot o totalmente, la vida tiene sentido.

3. Por el sufrimiento. "El modo de comportarse ante su sufrimiento permite realizar al máximo el significado de la vida (...). El nombre tiene el derecho de sufrir su propio dolor, el derecho de inundar de significado una vida aparentemente destruida o económicamente infructuosa." (Fizzotti, 1978). El sufrimiento puede darle sentido a una vida, si se ve en él la posibilida de llevarlo con alegría por amor a otros, si se ve como fuente de desarrollo personal, si se ve una ocasión de enseñar también a otros que la vida vale la pena aunque se sufra dolor, que el hombro sigue siendo ser humano libre, con inteligencia y voluntad aún ante el sufrimiento, porque siempre podrá elegir la actitud que tomará ante él. El sufrimiento es la ocasión para que una persona pueda darse completamente, olvidarse de sí en beneficio de otros si lo lleva con serenidad, con paz, con alegría, si sabe que el dolor no lo disminuye sino que le da la oportunidad de vencerse a sí mismo por amor a los demás.

Siguiendo el razonamiento de Frankl se debe encontrar un sentido a cada momento de la existencia, cada circunstancia nos da la oportunidad de asumirla para nuestro bien o para nuestro mal; el sufrimiento pertenece a la vida, no se puede

separar de la existencia, es una realidad, entonces, en el sufrimiento también puede encontrarse un significado. El - sufrimiento nos presenta algunos elementos positivos: sobreponerse y seguir trabajando por los demás, creer en la capacidad de afrontar los problemas que se presentan durante la vida y llegar a una madurez emocional que permita ser libre interiormente, aunque exteriormente se esté limitado. "El - crecimiento, la maduración, el enriquecimiento de la vida humana van ligados al dolor y a la respuesta de la pregunta, - ¿por qué sufrir?" (Frankl, 1980). Afrontar valientemente las situaciones vitales - por costoso que sea - lleva a darle un sentido a la existencia, lleva al hombre a ser más auténtico, a dar todo de sí, desarrolar el propio entendimiento, vivir según la propia naturaleza, mantener la propia dignidad y la de los demás, ser feliz.

Darle un sentido a la vida es darle a cada acción que se realiza un fondo, un cimiento, darle profundidad, darle razón de ser. Es por ello que al sentido de la vida va unida la - alegría, la satisf cción de estar llenando los días con algo que vale la pena, así aunque haya dolor, la vida se ve como un bien porque permite alcanzar la felicidad.

VI. CONSIDERACIONES

Al estudiar filosóficamente la naturaleza del hombre se llega a la conclusión que - además de las necesidades físicas - el hombre tiene necesidades espirituales. Una de dichas necesidades es la voluntad de sentido que se encuentra inscrita en la naturaleza humana, cuando no se llena esa necesidad la persona que sufre del "vacío existencial" intenta acallar la voz de dicha necesidad a través del trabajo, exagerado, - del ruido o de la velocidad, no lo consigue sino hasta que - se pregunta cuál es la misión que debe realizar en la vida - y la lleve a cabo. El hombre que actúa únicamente para satisfacer sus necesidades inmediatas se olvida de su propia realidad, desconoce su propia naturaleza, que sólo tiene sentido en relación a un fin superior a él mismo. El ser humano es más que un organismo vivo, es más que una estructura física; para alcanzar la felicidad debe tener en cuenta su capacidad de elección - su libertad - que le permite determinar su propia vida para la consecución de su fin o para quedarse sin alcanzarlo. Quienes consideran al hombre como un ser determinado por la bioquímica de su organismo, por sus instintos o por su herencia, disminuyen el valor del ser humano, - lo reducen, le impiden conquistar la cima de sus capacidades, le cierran las puertas a la posibilidad de alcanzar la felicidad y el bien absolutos, que por su propia naturaleza el -

hombre busca afanosamente. Los que creen que el hombre está determinado por los valores culturales, sociales, económicos, por el destino, por Dios o por la líbido, le quitan responsabilidad al obrar humano, con lo que limitan la actividad del hombre e impiden una convivencia social justa y productiva. El psicólogo que desee ayudar a las personas - con cualquier técnica que utilice - debe tener en cuenta la totalidad humana, el valor de la dignidad del hombre, su capacidad de elegir, de pensar, de determinar la vida hacia un fin, si de verdad desea llevar a los hombres a la plenitud de su naturaleza, a que alcancen su fin último, a que su vida tenga sentido.

BIBLIOGRAFIA

Allers, R. 1933 The New Psychologies. New York, Shedd & Ward.

Brennan, R. E. 1961 Psicología General. Madrid, Ediciones Morata.

Fizzotti, E. 1978 De Freud a Frankl. Pamplona, EUNSA.

Frankl, V. 1969 Ante el Vacío Existencial. Barcelona, Herder.

_____; 1946 El hombre en busca de sentido. Barcelona, Herder.

_____; 1959 La Idea Psicológica del Hombre. Madrid, Rialp.

_____; 1972 La Presencia Ignorada de Dios. Barcelona, Herder.

_____; 1980 La Psicoterapia al Alcance de Todos. Barcelona, Herder.

Gilson E. 1977 Elementos de Filosofía Cristiana. Madrid, Rialp.

_____; 1952 El Espíritu de la Filosofía Medieval. Buenos Aires, Emecé.

Sciacca, M. F. 1950 Historia de la Filosofía. Barcelona, Luis Miracle.

Woodworth, R. & Scholosberg, H. 1968 Psicología Experimental. Buenos Aires, Eudeba.

Yarsa, I. 1983 Historia de la Filosofía Antigua. Pamplona, EUNSA.

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales

LA COMUNICACION NO VERBAL EN LA EMPRESA

Ana María del Rosario Lara Galo

Trabajo de investigación presentado para
optar al grado académico de
Licenciada en Psicología

Guatemala

1993

CONTENIDO

		Páginas
I.	INTRODUCCION	1
II.	EL TRABAJO, EL DESARROLLO PERSONAL Y LA COMUNICACION NO VERBAL	4
III.	LA COMUNICACION	9
IV.	LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN LA EMPRESA	11
V.	LA OPTIMIZACION DE LA COMUNICACION EN LA EMPRESA	15
VI.	LA COMUNICACION NO VERBAL	20
VII.	LA COMUNICACION NO VERBAL EN LA EMPRESA	28
	BIBLIOGRAFIA	33

I. INTRODUCCION

El trabajo es parte de la vida del hombre; todos tenemos que trabajar para subsistir, para perfeccionarnos y para servir a los demás. El trabajo que realizamos puede ser agradable o desagradable, satisfactorio o insatisfactorio. Mucho del gusto o del disgusto puede ser causado por la propia actitud ante el trabajo o por los intereses personales que estén involucrados, pero también puede afectar el lugar donde se realiza el trabajo o las personas con las que se trabaja.

Una empresa - por pequeña que sea - ubica el empleado en un lugar específico con determinadas personas. Ese lugar y esas personas influirán en la satisfacción que tenga un trabajador dentro de la empresa y, por lo tanto, en la realización de su labor.

Quien haya trabajado en una empresa afirmará - sin temor a equivocarse - que ayuda mucho un local bien iluminado, limpio y ordenado para trabajar eficazmente; que una sonrisa del jefe al comenzar el día facilita mucho más la convivencia que una mirada indiferente; que resulta más agradable - en el trato con los demás - un tono de voz moderado y una apariencia sobria y elegante que una voz chillona y un traje arrugado; que - cuando hay que mandar u obedecer - influye positiva o negativamente el tono de la voz, el gesto (comprensivo o no),

mirar de frente o tener el ceño fruncido. Todos estos aspectos son parte de la comunicación de la empresa, forman parte de la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal puede facilitar que cualquier trabajador de una empresa - desde el gerente hasta el último empleado - mantenga una actitud optimista y serena en su tarea, porque para poder trabajar con gusto se necesita un mínimo de comodidad física y un mínimo de armonía entre las personas con quienes se trabaja. El mínimo de comodidad física consiste en una iluminación, ventilación y temperatura adecuada; en la limpieza, el espacio y los materiales de trabajo necesarios. El mínimo de armonía entre las personas con quienes se trabaja, consiste en el respeto, la atención y la educación con que se relacionen.

Por todo esto es que en el trabajo de una persona influye la decoración de su oficina, el arreglo personal de sus - colegas, sus gestos y movimientos.

Además de proporcionar un ambiente más agradable para - trabajar, la comunicación no verbal puede mostrar el interés, el respeto y el aprecio que se le tiene a las personas. En una empresa esto se refleja, por ejemplo, en el servicio de cafetería que se brinda. Un local limpio, un mobiliario cómodo y práctico, unos platos de loza agradables a la vista, denotan el respeto con que se ve a los empleados. También - el trato que se les dé indica una actitud de interés hacia -

ellos: una respuesta cortante, que no permite opinar o una puerta permanentemente cerrada, muestran indiferencia hacia las personas, hacia sus ideas, sus opiniones o su trabajo.

Es más fácil trabajar cuando lo físico y lo social estimulan y brindan - por lo menos - el mínimo de comodidad mencionado. Por eso este ensayo intenta subrayar la necesidad de cuidar los detalles no verbales en el trabajo pues su descuido puede ser señal de desinterés hacia las personas que laboran en la empresa o una actitud francamente hostil hacia ellas. Ambas posibilidades son fuente de problemas y conflictos humanos que - a la larga - no causan ningún bien ni a la persona ni a la empresa.

El cuidado de la comunicación no verbal puede llevar a profundizar en los motivos y las causas del comportamiento humano y, concretamente en la empresa, pueden usarse como síntomas claros de una buena o mala comunicación, que siempre resulta de la respectiva actitud que se tenga hacia la empresa, hacia el trabajo y hacia los demás.

II. EL TRABAJO, EL DESARROLLO PERSONAL Y LA COMUNICACION NO VERBAL

El hombre, por naturaleza, no puede prescindir del trabajo. J. Ocariz (1969) define el trabajo como "el conjunto de actos que el hombre realiza para alcanzar un objetivo". No se puede desligar al hombre de su función trabajadora, el trabajo es "un factor constituyente de la propia personalidad" (Masllorens, 1968). Es parte de lo que el hombre es. No consiste solamente en un medio para ganarse la vida, sino es una muestra de la capacidad humana de desarrollar la propia personalidad y de mejorar la sociedad en que se vive. Es un aporte a los demás y una oportunidad de perfeccionarse.

El trabajo no suele ser una actividad realizada en solitario, sino en común con otras personas. Algunas veces, la propia actividad profesional forma parte de un trabajo en -- equipo. Cuando se trabaja en equipo, en sociedad, buscando un producto común, surge la empresa como unidad de producción, aportando a la colectividad bienes y servicios. La empresa es una comunidad de actividad, de trabajo y de interés entre los jefes de la empresa y los obreros. Todos son responsa-- bles de la producción. Es una comunidad de trabajo en la que cada uno aporta lo que tiene.

Dentro de la empresa el trabajador debe ser considerado siempre como lo que es: un ser humano. "Una personas no pue

de ser considerada sólo como un medio para producir algo, para alcanzar un reusltado. Se le exige la realización de una tarea en relación con los objetivos de la organización en que trabaja, pero se le debe tratar como realidad irrepetible." (Otero, 1980).

Una empresa puede ofrecer al trabajador oportunidades - para decidir en cuestiones relacionadas con el planteamiento de su tarea, con la ejecución y el control; al hacerlo, permite el ejercicio de la libertad personal.

Cuando en un trabajo no se desarrolla la propia libertad, no se realiza propiamente un trabajo humano (que requiere un comportamiento activo y una exigencia de optimización). "La optimización del trabajo podrá concretarse en cada caso en relación con la calidad, la cantidad, el tiempo, el lugar, el coste y la compensación adecuada." (Ocariz, 1969). La - optimización consiste en realizar el mejor trabajo posible.

La existencia de la optimización debe ser una autoexigencia. "La optimización supone en quien trabaja la responsabilidad de mejorar, la capacidad de progresar." (Somerset Maughan, 1970). Por lo tanto cuando el empleado no busca la optimización de su trabajo, no está realizando un trabajo verdaderamente humano.

El trabajo humano, además, es socialmente valioso siempre que se ejerza con competencia profesional y se desempeñe con sentido de responsabilidad. Exige apertura a los demás (valorarlos rectamente) y la búsqueda de respuestas a las as

piraciones comunes que orientan el desarrollo verdadero - íntegramente humano - de la sociedad.

Se debe considerar que el salario, el sueldo o los honorarios, no equilibran nunca la balanza respecto a un trabajo humano. El trabajo requiere un "marco de libertad efectiva y práctica con posibilidad de escoger el tipo de actividades y de optar libremente al establecimiento de las condiciones en que el mismo ha de ser prestado, en orden todo ello a permitirle un nivel de vida conforme a su dignidad humana y a - la realización total de su personalidad." (Masllorens, -- 1968).

Los empresarios han de aspirar, si valoran el trabajo - humano, a conseguir ese tipo de trabajo libre y responsable que es garantía del desarrollo humano de la empresa.

Que una empresa llegue o no al éxito depende, en gran - parte, de la manera de trabajar que tiene su personal. Cuando un trabajo en una empresa se realiza rutinariamente, con pasividad, sin iniciativa, es más difícil alcanzar un alto - nivel de calidad. Esto puede deberse a las limitaciones personales, a la falta de formación profesional o al pobre concepto de trabajo que tengan los trabajadores.

Las dificultades para realizar un buen trabajo "aumentan a causa de la significación tan diversa del trabajo para unos y otros empleados" (Sayler y Strauss, 1969). Hay una diversa significación de la labor según se entienda o no como una posibilidad de hacerse, de seguir formándose. En otros tér-

minos, según se entienda o no el trabajo como realidad a perfeccionar en sí misma, como realidad que perfecciona al hombre o como ocasión de ayudar a otros a mejorar.

En el concepto de trabajo que se formen los empleados influye positivamente la competencia, la honradez profesional, la responsabilidad, la disposición de servicio, las cualidades personales como el buen humor, la serenidad, la naturalidad del jefe; se forma negativamente cuando le faltan algunas de estas capacidades, disposiciones y cualidades, pues el empleado empieza a encuadrar el trabajo en un marco desagradable.

Cuando el trabajo en la empresa es muy escaso o poco productivo a pesar de los esfuerzos del empresario, quizás se deba a lo difícil que resulte, urgidos por los plazos, la prisa, la tensión y el agobio, tratar a los otros como personas y no sólo con buenos modales. Es muy difícil encontrar tiempo para enterarse de los motivos, aspiraciones, necesidades y esperanzas de los empleados, por lo que se descuida el factor humano.

Cuando se descuida el factor humano, la empresa no resulta un lugar en el que el trabajo es ocasión de desarrollo y de realización personal. El trabajo se ve como una carga, deja de ser humano y se propicia el estancamiento de la empresa.

Siempre que se descuida el factor humano en la empresa, puede decirse sin lugar a dudas, que se ha descuidado la co-

municación; se ha desatendido la relación la participación de los trabajadores entre sí y con los superiores. No existe nexo entre empleados y jefe. Aunque se dirijan palabras, falta interés, donación.

Cuando parece existir una buena comunicación en la empresa pero el trabajo que realizan los empleados no es verdaderamente humano, pueden descubrirse las fallas del sistema comunicativo a través de la comunicación no verbal.

III. LA COMUNICACION

"La comunicación es toda relación humana que supone una transmisión de ideas, sentimientos, bienes o servicios." -- (Sayles, 1969). La comunicación abarca toda la vida social y económica; comunicarse es entrar en relación con otras personas.

La comunicación se actualiza por medio de diversos sistemas o procedimientos, de ahí que haya tantos lenguajes como diversos procedimientos o sistemas de actualizarlos: lenguaje auditivo, visual, olfativo, táctil. La comunicación humana es fundamentalmente auditiva, articulada y siempre va acompañada de la comunicación no verbal.

E. Sapir (1968) clasifica la comunicación en procesos primarios, que son comunicativos en sí, y secundarios, que son comunicativos mediatamente o facilitan la comunicación. Entre los primeros considera el lenguaje, los gestos y la sugestión social o imitación; entre los segundos incluye los medios indirectos de transmisión de la palabra: escritura, morse, etc.; los simbolismos tales como luces de señales, -- trompetas en el ejército, señales de humo, etc. y las técnicas que facilitan la transmisión de palabras o de escritos, es decir el telégrafo, el teléfono, etc.

La comunicación es reflejo inequívoco del carácter ra-- cional del hombre; pero también es expresión de afectos, de-

seos, sentimientos y acciones. Es hacer común, participar, intercambiar con el otro. Es una relación humana real, sincera, de interés y donación. Es la base para lograr un trato productivo con las otras personas.

IV. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN LA EMPRESA

Lo complejo en una empresa son los hombres. "Los hombres pueden trabajar básicamente de tres modos: a la manera de la técnica, a la manera del liderazgo o a la del diálogo." (Llano, 1979). Actuar a la manera de la técnica es trabajar sobre un objeto inerte, dócil a la presión del que lo trabaja. Actuar a la manera del diálogo consiste en relacionarse con un sujeto sin modificarlo y actuar a la manera del liderazgo es pretender modificar a un sujeto. No consiste, el liderazgo, en modificar a un sujeto pasivo e inerte sino a un sujeto autónomo y libre que no puede dejar de ser sujeto ni perder ni renunciar a su autonomía y a su libertad.

La dirección del trabajo humano debe hacerse mediante el liderazgo. No se puede trabajar con los hombres como si fueran objetos maleables, ni trabajar con los hombres sin involucrarlos en lo que son los fines de la propia empresa. Trabajar así es no sacarle provecho a la naturaleza humana.

Lo que debe buscarse en la empresa es el trabajo libre y responsable del empleado. Un trabajo libre que se dirija responsablemente al cumplimiento de los objetivos de la empresa. El tipo de trabajo por medio del liderazgo - o tipo de trabajo directivo - conlleva la verdadera comunicación.

Cuando se analizan los casos de falta de coordinación,

de desobediencia y desorden, se detectan - casi invariablemente - fallos en la comunicación. Los encargos muchas veces - no se realizan porque no se ha comunicado con claridad el cometido.

Para sobrevivir, una empresa debe procesar su informa-- ción para tomar decisiones (Cyert & Marcha, 1963) y coordinar y controlar sus subunidades y sus miembros (Galbraith, 1973; March & Simon, 1958; Weick, 1976). Desde esta perspectiva, la información y la capacidad de recibir, procesar y transmitir, se vuelve una función crucial en la organización. La estructura resulta ser, desde este punto de vista, la distribución de los individuos en grupos y los grupos en redes, con un énfasis en patrones de interacción y de intercambio de información entre los miembros.

Para un buen funcionameinto de la empresa, por lo tanto, es necesario recoger información ascendente sobre el clima - de la empresa y su funcionamiento. Hay que conocer personalmente los problemas reales y las preocupaciones de los empleados para poder comunicarse adecuadamente.

Para que exista verdadera comunicación, debe haber un - empeño firme por parte de todas las personas que trabajan en la empresa.

La comunicación sirve para tomar el "pulso" de los problemas reales que pueden presentarse en el trabajo cotidiano y para aplicar un rápido remedio cuando ólo se trata de dificultades técnicas de organización. Da a conocer las aspi-

raciones firmes de los miembros de la empresa. Los problemas y necesidades de sus colaboradores salen a la luz. Los empleados saben lo que se espera de ellos, sus objetivos a corto plazo y también a largo plazo; la oportunidad de un cambio positivo, las necesidades en todo lo referente a la formación suplementaria para desempeñar su puesto actual o su orientación futura, sus puntos sólidos y los que deben desarrollarse.

La comunicación permite conocer las reacciones del personal frente a las decisiones que se toman o a las informaciones que se difunden. En general, también mide las lagunas en los mensajes que se envían. Evita rivalidades, temores infundados sobre el porvenir del negocio, la falta de coordinación entre los servicios, la toma de decisiones inoportunas. Favorece el hábito de relacionarse, acerca a los empleados y a los jefes, hace sentirse acogido o integrado. Es una oportunidad para manifestarle al empleado la consideración a la que tiene derecho como hombre.

La comunicación permite que los diferentes especialistas trabajen en equipo, ofreciéndoles la oportunidad de contactos recíprocos. Procura que caigan las barreras entre los diferentes departamentos.

Inscribe la acción personal en el marco de la acción común, favorece la toma de iniciativas destinadas a asegurar el éxito del conjunto. Propicia que cada colaborador comprende lo que hace y el por qué y el cómo de su tarea. Tira por tie

rra algunos prejuicios. Permite encontrar nuevas ideas, al escuchar todas las opiniones, hasta las aparentemente insólitas y al confrontar distintos puntos de vista. Permite la expresión, evita el ocultamiento y la murmuración.

La comunicación, además, promueve la cooperación a través de un conocimiento mutuo del trabajo y de la utilidad de los demás. Favorece principalmente a los empleados que desempeñan diferentes servicios, aunque complementarios a los superiores con diversa formación y/o mentalidad. Reestablece relaciones de hombre a hombre y de servicio a servicio. Evita que cada trabajador esté demasiado absorto en su tarea, excesivamente enclaustrado en su función para preocuparse por lo que realizan los demás.

La información lateral previene la pérdida de tiempo, pues así no se repiten funciones, se fomenta la creatividad y disminuye la rivalidad. Se consigue una perspectiva global de la empresa y, por consiguiente, resulta una buena integración en el medio ambiente laboral.

V. LA OPTIMIZACION DE LA COMUNICACION EN LA EMPRESA

El trabajo en una empresa, para ser humano, debe buscar una buena comunicación verbal y no verbal entre los emplea-- dos. Para desarrollar una buena comunicación se ha de formar a los empleados para que la lleven a cabo.

Sin embargo, aún antes de llevar a cabo cualquier acción de información, los superiores han de mostrar la necesidad - de comprometerse y comunicarse. Es un requisito imprescindible la formación de los superiores en el área de comunicación y, además, la puesta en práctica de la apertura, del respeto; del interés de los jefes. Es preciso que, antes de solicitar de los empleados una comunicación eficaz, los superiores la pongan en práctica.

La comunicación eficaz no se consigue solamente organizando seminarios sino demostrando, por medio del ejemplo y - del propio comportamiento comprometido, la necesidad de comunicarse bien.

Han de conocerse las causas que distorsionan los mensajes entre el emisor y el receptor, la necesidad de establecer un código en función del receptor, los peligros del rechazo del mensaje en función de las actitudes y de los prejuicios subjetivos y colectivos.

Es indispensable que en todos los niveles de la empresa se hagan cargo del papel primordial de la información ya que

a todos les incumbe la responsabilidad de elaborarla y difundirla.

Se debe, por tanto, entrenar por igual a todos los miembros del personal, pero particularmente a los superiores, en lo referente a la comunicación. Dicha formación es tanto más indispensable en cuanto que nada en la educación que se recibe predispone a escuchar a los demás, a trabajar en equipo y a expresarse.

La formación de la comunicación debe llenar estas lagunas a dos niveles: el psicológico, para concientizar a todos del peso de las determinaciones personales y culturales y de los fenómenos de grupo; y el nivel técnico, para conocer los mecanismos de transmisión de los mensajes, de las redes de comunicación, de los medios de información.

La primera labor de un servicio de comunicaciones internas ha de enseñar a los empleados a que se relacionen, a conocerse y a trabajar ünidos.

El espíritu de equipo no es algo innato al hombre y aún menos a las generaciones que ocupan los puestos de mando en las empresas. Todos tienden a ignorar a los demás, a actuar como si su trabajo o servicio fuese un fin por sí mismo; a rodearse de compartimientos estancos, sean materiales o no, para proteger su terreno personal.

Para realizar una buena comunicación es necesario que cada uno de los miembros de la empresa:

- Esté dispuesto a reconocer sus errores. Sólo las perso

nas seguras y fuertes son capaces de admitir sus errores y confesar que no lo saben todo. Lo contrario puede llevar a que los empleados tomen una actitud negativa y se alegren con los fallos de sus colegas y jefes.

- Reconozca los méritos que han ganado los demás. Ni el empleado ni el jefe han de arrogarse los merecimientos ajenos, tampoco echar la culpa a los demás de todos los males. Se ha de buscar la ocasión de reconocer méritos y siempre tener bien claro que el trabajo se saca entre todos.
- Sea considerado. Ha de tratar a los demás con la dignidad que por su calidad de personas se merecen. Nunca se debe humillar, ni siquiera cuando se está llamando la atención. Se ha de dejar siempre "una puerta de salida", nunca juzgar la intención. Hay que distinguir siempre entre el error y la persona que lo comete. Se debe estar dispuesto a servir a los demás.
- Tenga muy claros los objetivos del trabajo que se realiza.
- Se interese personalmente por los compañeros de trabajo. Nunca considere a los colegas o sublaternos como un medio para llegar a un fin. Se ha de tratar a cada cual como lo que es: una persona. El interés debe ser sincero.
- Sea imparcial. No se deje llevar por antipatías ni simpatías. Tampoco hay que permitirse familiaridades. Debe saber dar confianza, manteniendo el lugar que a cada quien le corresponde. Ha de valorar el trabajo que realiza cada

empleado.

- Siempre pida sugerencias. Busque beneficiarse con el talento creativo y colectivo de todos sus empleados.
- Motive la productividad del pensamiento de los empleados, pidiendo soluciones.
- Sea un punto de contacto entre los demás empleados. Ya sea para acercar a los compañeros entre sí o con los superiores.
- Demuestre a los demás que los considera parte importante e integrante de la empresa. Hágales sentir necesarios.
- Respete el estilo de trabajo de los demás.
- Tome en cuenta las exigencias del respeto. Se exceda en el cumplimiento del deber, superando el mínimo reglamentario.
- Participe en las decisiones y consulte siempre que necesite ayuda.
- Evite prejuicios. No se permita juicios no razonados, previos, que tiendan a absolutizar lo relativo y a generalizar lo parcial.
- Esté dispuesto a mejorar. El éxito de una política de comunicación requiere una doble preocupación en aquellos que dirigen la empresa: transmitir lo que saben a sus colaboradores y también escucharlos, a fin de que éstos, a su vez, se vean incitados a dar y a hacer conocer a sus propios colaboradores y colegas lo que puede serles de alguna utilidad.

Esta actitud de comunicación, al repercutir progresivamente en los jefes y en el conjunto del personal, convertirá el intercambio de informaciones en algo vivo y natural que desembocará en un acuerdo, difícil de alcanzar por otros medios.

Por encima de métodos y técnicas, es la postura favorable a la comunicación, la causa del éxtio.

Se puede asegurar que la efectividad de la comunicación en una empresa depende de la política de información que desarrolle. Pero dicha política no requiere tanto de medios sofisticados y diversos, sino de un clima de solidaridad y de confianza, de una concepción del hombre y del trabajo que se base en el respeto y la consideración. Depende sobre todo, de las convicciones de los dirigentes, de la importancia que le den a la persona y al valor del trabajo libre y responsable.

VI. LA COMUNICACION NO VERBAL

El hombre se comunica a través del lenguaje y de otros códigos de interacción humana. La palabra solamente es una parte de dicha comunicación. Las personas interactúan no sólo mediante las palabras sino mediante el espacio (alejarse de alguien desagradable), el tiempo (hacer esperar), los gestos, el contacto, el tono de voz, etc.

Todo mensaje que se transmite por cualquier medio que no sea la palabra, es comunicación no verbal.

La comunicación no verbal es más importante que la comunicación verbal porque es más difícil engañar o mentir a través de ella; es más espontánea que la palabra. Si una persona transmite un mensaje oral, pero su comunicación no verbal (tono de voz, postura, rostro) transmite lo contrario, se le cree más a la comunicación no verbal.

Los elementos de la comunicación que no son verbales se agrupan en alguna de estas categorías:

Espacio

Tiempo

Rostro

Gestos corporales

Voz

Se clasifican, además, fundamentalmente en dos actitudes: la actitud cerrada y la actitud abierta.

La Actitud Abierta:

Se expresa en un rostro dilatado, con la boca abierta - para hablar o sonreír. La mano está extendida, el cuerpo recto, los ojos abiertos. La respiración, el movimiento corporal y el apetito son regulares y serenos.

La persona con actitud abierta, tiende la mano, mira a los ojos, dice palabras de bienvenida, se mantiene de pie.

La actitud abierta manifiesta atención, afecto, intención de salir de sí mismo hacia el otro. Revela acogida, simpatía, seguridad en sí mismo y en los demás. Es una muestra de equilibrio, de salud física y psíquica, de juventud y de capacidad de adaptación.

Puede ser una actitud abierta de tipo pasivo, cuando se debe al relajamiento voluntario impuesto por las convenciones sociales. Es de tipo activo cuando consiste en una afirma-- ción intencional hacia las cosas y hacia los demás. Consiste en actuar, buscar, acoger.

La Actitud Cerrada:

Se caracteriza por la flexión de la cabeza hacia adelante, el repliegue de las extremidades hacia los miembros y de los miembros hacia el tronco y por la inmovilidad completa. Se baja la cabeza, se aprietan los puños, se desvía la mirada y se cierra con fuerza la boca.

Puede reflejar reposo y sufrimiento, intento de dar la espalda al mundo y a los demás. Deseo de encerrarse en sí - mismo o de proteger su interioridad.

Cuando se aprietan los puños y se cierra con fuerza la boca, se está manifestando rechazo y odio. Expresa también descontento, mal humor, disgusto o culpabilidad.

Todos los elementos de la comunicación no verbal se mueven entre estas dos actitudes básicas.

Los elementos que expresan más claramente el pensar, sentir y actuar del hombre, son los gestos, las manos y los ojos.

El gesto manual expresa la manera de actuar. En el mismo lenguaje popular encontramos expresiones orales, reflejo de gestos no verbales. Por ejemplo "estar mano sobre mano" o "cruzarse de brazos", reflejan ocio. "Tomar en mis manos", significa dirigir, "poner manos a la obra", actuar. "Tenerlo en las manos", dominar.

El gesto manual agitando y desordenado, tranquilo y seguro de sí, amplio o estricto, amable o cortante, ondulante o brusco, suave o violento, variado o estereotipado, abundante o avaro, traduce el carácter de quien realiza el gesto.

El gesto simbólico expresa aún más que el simple gesto manual, revela actitudes, prejuicios, rechazos, sentimientos. Son formas de comunicación que tienen el valor de un acto y así se entienden. Por ejemplo: quemar una efigie, saludar una bandera, depositar flores en una tumba, levantar la mano.

La parte del cuerpo que, después del rostro, transmite más mensajes no verbales, es la mano. La mano es el "órgano

de relación con los demás." Muestra anticipación y acogimiento, alianza y colaboración, reconocimiento.

El apretón de manos es el gesto universal que refleja interés, aceptación, respeto y confianza. Rechazar un apretón de manos significa rechazo, hostilidad, es romper la comunicación y rechazar la buena voluntad del otro.

La mano suple las insuficiencias de la palabra.

En el rostro, son los ojos los que mejor manifiestan el interior de la persona. Los ojos interrogan, sostienen, confirman lo que se dice. También descubren a la persona. Son los ojos los que indican si tomo o no en cuenta al otro, si existe para mí. La mirada distingue, reconoce a una persona de entre la masa. Asigna un valor al individuo que es observado: desprecia o admira.

"En cuanto a la utilización del espacio, se sabe que hay un límite de la distancia a la cual pueden situarse dos personas para verse y oirse mutuamente. Dentro de dicho límite, la distancia entre una y otra depende de su forma de sentir y de su relativa condición social." (Edward T. Hall).

Cada uno de nosotros posee un espacio personal que lo rodea, en el cual sólo se permite entrar a ciertas personas. Los amigos generalmente se sitúan cerca el uno del otro, mientras que los rivales guardan una distancia mayor y se colocan frente a frente.

Las personas para señalar su territorio utilizan muebles, señales en las puertas, etc. Un empresario de alto ni

vel tendrá tal vez un escritorio y una silla mayores que los destinados a sus visitantes, como una manera de expresar dominio a través de la distancia y de la altura. Una persona de baja condición muestra acatamiento al guardar una distancia respetable al penetrar al "territorio" de una persona de nivel superior, al tocar suavemente a la puerta, al hacer una pausa ya en el interior y al esperar que se le indique que tome asiento. Esa conducta es evidente, por ejemplo, cuando en un colegio un alumno entra en el salón de los profesores. En cambio, la persona que tiene una posición elevada con respecto a otra, puede entrar directamente al lugar de trabajo de la otra persona, expresando asi su superioridad.

El uso del tiempo es una manera muy sutil pero muy clara de manifestar el interés que le damos a las personas y a las situaciones. Se llega temprano a un compromiso cuando se quiere dar una buena impresión o llamar la atención. Dejar esperando a alguien es una muestra clara de indiferencia, desprecio o sentimiento de superioridad ante quien espera. El empleo desinteresado del tiempo es una muestra clara de donación y la puntualidad siempre es manifestación de eficiencia y respeto.

La expresión facial es la muestra más sincera del interior del hombre, refleja casi siempre lo que piensa, siente y realiza la persona. Se sonríe cuando se está feliz, se frunce el ceño para expresar enojo o seriedad. Cuando se intenta presentar una expresión que no sale del corazón del hombre,

BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

generalmente se descubre falsedad en ella. Para cambiar de expresión hay que cambiar interiormente.

La postura corporal también indica las actitudes del hombre. La inclinación hacia adelante muestra interés; el alejamiento, rechazo; el cuerpo erguido y los hombros rectos, indican presunción, arrogancia o desdén; el cuerpo encorvado, la cabeza inclinada, los hombros caídos, expresan depresión, abatimiento o pesadumbre.

Aparte de los elementos visuales del comportamiento y la apariencia, existe el aspecto auditivo, que incluye particularmente el uso de la voz. Para sostener una conversación inteligible, debemos hablar los suficientemente fuerte para que los demás nos puedan oír, con la suficiente claridad para que puedan distinguir nuestras palabras y a una velocidad razonable para que puedan seguir lo que decimos.

Además de ello, variamos los sonidos para expresar sentimientos y actitudes y los empleamos como una versión auditiva de la puntuación.

La mayor parte de las investigaciones realizadas han mostrado que las personas más agresivas usan una voz más sonora, la cual expresa ciertos sentimientos internos como la cólera, la sorpresa y el temor. Por el contrario, el volumen bajo es adoptado por personas tímidas y afectuosas, quienes utilizan diferentes tonos. Además, se emplea el volumen de la voz para enfatizar lo que se dice.

La apariencia física transmite mucha información acerca

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

de nosotros. La ropa, los adornos, el físico, el cabello y los rasgos del rostro dicen mucho de nuestra manera de ser. Existen reglas que rigen la manera de vestir. Un empleado de una oficina de seguros de una gran capital como Londres, se vestirá de manera más formal en comparación con alguien que tenga un empleo similar en una ciudad del interior.

Los jóvenes a menudo sienten la necesidad de identificarse con un grupo y de ahí han surgido movimientos juveniles que se visten "uniformados".

Las personas escogen también indumentarias específicas para proyectar su personalidad. El tipo de persona sociable y extrovertida usa colores más claros e intensos que el tipo de persona reservadas e introvertida. Algunas personas usan combinaciones extrañas en su forma de vestir para acusar su personalidad.

Acerca de la apariencia personal dice Barbotin (1970): "La urbanidad obliga a rehacerse cada mañana para aparecer ante la mirada de otros, si no con belleza, con corrección. Por el exterior se traduce a hechos la idea que el sujeto tiene de sí mismo. Se manifiesta públicamente. Tal como se muestra quiere ser visto."

En síntesis, todo lo que hacemos con nuestro ser físico, nuestro cuerpo, para comunicarnos con otras personas forma parte de la comunicación no verbal.

Si se desea mejorar la comunicación para mejorar la relación humana hay que darle importancia a la comunicación no

verbal pues de ella depende en gran parte la credibilidad del mensaje y la primera impresión que se reciba.

VII. LA COMUNICACION NO VERBAL EN LA EMPRESA

La comunicación no verbal tiene un papel relevante dentro de la empresa, sobre todo en el campo de las relaciones humanas, en todo lo que se refiere a la comunicación empresarial.

En la llamada comunicación descendente - por ejemplo - la comunicación no verbal abierta ayudará a que los empleados conozcan mejor los objetivos de la empresa y de su mismo trabajo y entiendan más fácilmente las instrucciones y los - cambios en su tarea o en la organización de la empresa al sentirse involucrados en la empresa, como parte importante de ella. Si se les habla personalmente, en una oficina, cortésmente, con interés de enseñar, mostrando confianza en quien escucha y en su capacidad de aprender, escuchando opiniones y respondiendo con firmeza y cordialidad, seguramente el mensaje llegará a los subordinados más rápidamente y será bien recibido.

También al supervisar y evaluar el trabajo de otros, la actitud abierta y de interés hacia los empleados permitirá - hacer notar los errores que se haya encontrado sin necesidad de crear una situación molesta y tensa que rompa la comunicación. Esto facilitará el estudio de los problemas que surjan con los mismos empleados y el buscar soluciones entre todos haciendo partícipe a cada uno de la necesidad de sacar el tra

bajo responsablemente.

La comunicación no verbal al formar, informar, pedir o dar ayuda, facilitará la identificación con el grupo, la colaboración y la participación en la toma de decisiones. En la comunicación ascendente y horizontal, la confianza e interés que se muestre hacia los empleados y el respeto con el que se hable abrirá las puertas al diálogo, permitirá mejorar la empresa y la situación personal de cada trabajador y servirá para mejorar la formación profesional de cada empleado. En cambio una actitud cerrada por ejemplo, un compañero de trabajo cabizbajo, cuya apariencia personal sea sucia y descuidada o pretenciosa y arrogante, una mirada indiferente, el alejarse, hacer esperar una hora, un tono de voz agresivo o de volumen muy alto, un gesto amenazante, una puerta siempre cerrada o una mueca desdeñosa construyen una barrera entre las personas, rompen o evitan una conversación.

Cualquiera de estas conductas no verbales desintegra el trabajo en equipo y propicia la separación y la rivalidad entre las personas y los distintos departamentos de la empresa. Se obstaculiza el trabajo libre y responsable.

La comunicación no verbal podrá apoyar la comunicación empresarial siempre que las actitudes de cada uno de los que se comunican sea de interés y de respeto hacia los demás y hacia el trabajo que se lleve a cabo.

En relación a la imagen que la empresa muestra al público la comunicación no verbal tiene también un papel importan

tísimo Por ejemplo, la limpieza y el buen gusto de los locales en los que se trabaja da una impresión de orden y de deficiencia. La comodidad de los muebles para los visitantes, el espacio y la ventilación en las oficinas y el arreglo personal de los empleados (ropa y cabello limpios y elegantes) muestran el respeto que se le tiene al cliente que llega. - Una sonrisa al recibirlo y la disposición de dedicarle tiempo hacen que el público se sienta a gusto y dispuesto a regresar. Además, la rapidez con que se resuelvan los asuntos y la puntualidad con que se acuda a las citas dará una imagen profesional y formal del trabajo que se realiza en la empresa.

Todos los detalles de comunicación no verbal facilitan el trabajo y las relaciones humanas dentro y fuera de la empresa. Son importantes estos detalles porque en una empresa se trabaja siempre con personas y cada persona para trabajar bien necesita unas condiciones físicas y sociales que le ayuden a realizar su tarea como persona. La comunicación no verbal indicará muchas veces si se está tratando a los trabajadores con todo el respeto que les corresponde y - por tanto- si se les está dando la oportunidad de trabajar humanamente contando con la responsabilidad, la libertad y la capacidad de perfeccionamiento que tiene cada trabajador.

La comunicación no verbal en la empresa influye más que la comunicación oral o escrita. Mientras las condiciones de trabajo no brinden un mínimo de comodidad (aire, luz, limpie

za, espacio, instrumentos de trabajo) y mientras los empleados no se interesen por los demás, no estén dispuestos a escuchar opiniones y críticas y no respeten las opiniones de sus colegas ni los traten según la dignidad de personas que todos poseen, no habrá trabajo humano, no habrán relaciones humanas, no habrá comunicación, pues la comunicación no verbal manifiestará un claro rechazo hacia la persona y "neutralizará" la efectividad de las palabras.

Sin embargo hay que recalcar que la comunicación no verbal nace de una decisión vital, del interior de la persona y no puede cambiarse ni mejorarse sin cambiar la actitud personal. Si uno no está dispuesto a trabajar tomando en cuenta la dignidiad de cada uno de los empleados, aunque se intenten mejorar los canales de comunicación y el trabajo personal, la comunicación no verbal revelará esa actitud negativa y no permtirá una situación de trabajo que impulse a cada hombre a dar lo mejor de sí mismo.

En la empresa se ha de buscar mejorar las actitudes del personal ante el trabajo, ante los demás y ante sí mismos, promoviendo la creatividad, la participación y la responsabilidad. La comunicación no verbal reforzará los esfuerzos que la empresa realice para alcanzar este fin.

BIBLIOGRAFIA

Barbotin, E. El Lenguaje del Cuerpo. Pamplona. Eunsa. 1970

Drucker, F. La Gerencia de Empresas. Buenos Aires, Editorial Sudamericana. 1963

Exline, R.V. Visual Interaction: The glances of power and preference. In J.K. Cole (ed.) Nebraska Symposium on Motivation. 1971

Llano, C. Análisis de la Acción Directiva. México, Limusa. 1979

Masllorens, J. La Empresa, Realidad Social. Nuestro Tiempo, No. 174, 542 - 543. 1968

Ocariz, J. Una "Teoría Práctica" del Trabajo en la Empresa. Nota técnica del Departamento de Investigación del IESE. Barcelona. 1969

Oliveros, O. Trabajo y Dignidad Personal. Pamplona, ICE. 1980

O´Reilly III, Ch. & Roberts, K. Task Group Structure, Communication and effectiveness in the Organizations. Journal of Applied Psychology, Vol. 62, No. 6, 674 - 681. 1977

Persons, C. & Linden, R. Interviewer Perceptions of Applicant Qualifications: a mutlivariate field of study of demographic characteristics and no verbal cues. Journal of Applied Psichology, Vol. 69, No. 4, 557 - 568. 1984

Sayles, L.R. & Straus, G. El Comportamiento Humano en las Organizaciones. México, Herrero Hermanos. 1969

Schmitt, N. Social and Situational Determinants of Interview Decisions: Implications for the employment interview. Personal Psichology, Vol. 29, 72 102. 1976

Tjosvold, D. Effects of Leader Warmth and Directiveness on Subordinate Performance on a Subsequent Task. Journal of Applied Psichology, Vol. 69, No. 3, 422 - 427. 1984