

RESPECTO POR LAS PERSONAS

“...respetar a las personas es garantizar un ambiente con predominio de emociones positivas”



Marco Antonio
Fernández Navarrete

A través del tiempo hemos podido apreciar como distintos paradigmas y/o modelos de gestión hacen foco en aspectos diferentes de acuerdo a las condiciones reinantes en la sociedad o el mercado. Con optimismo podemos apreciar hoy como las competencias “blandas” se hacen mucho más exigibles para insertarnos y adaptarnos correctamente en el ambiente laboral, todo indica que el humanismo en las organizaciones llego para quedarse y debemos aprender a valorar nuevas conductas que enriquecen a las personas y crean capital social en las empresas. El respeto por las personas es una muy relevante, les invito a revisar estas notas y abrir el dialogo en torno al tema.

El título de esta nota corre el riesgo de transformarse en un cliché, toda vez que, escuchamos esta frase en los más variados contextos de nuestra sociedad. Encendidos discursos nos interpelan a la práctica del respeto hacia las personas, sin embargo, la realidad nos muestra como somos poco conscientes de la necesidad validar al otro en su existencia, en su rol, en sus talentos, en su condición humana.

Diversas pueden ser las razones que nos llevan a actuar de manera desconsiderada hacia los demás, tal vez una tenga que ver con la falta de referente conceptual de lo significa ser persona y los alcances maravillosos de sus implicancias. A continuación intentaremos entregar algunos elementos conceptuales para una mejor comprensión de lo que es **ser persona**, que como todos, tenemos la necesidad de crecer, desarrollarnos y realizarnos por sí mismos en función de nuestras capacidades y atributos personales, me refiero a la vertiente filosófica de la ontología del lenguaje, muy utilizada en el *management* moderno, que concibe a las personas como la conjunción de tres dimensiones fundamentales; **lenguaje, cuerpo y emociones** a las cuales me parece relevante agregar la **espiritualidad** como una cuarta dimensión. Dicho esto, entonces, sería válido afirmar que, “respeto por las personas” pasa a ser una forma de honrar cada una de estas dimensiones en nuestro diario vivir de relaciones con otras personas.

Las personas en tanto lenguaje:

El uso del lenguaje es un factor que nos diferencia de cualquier otra especie sobre el planeta, tenemos la capacidad transformar ideas emanadas de nuestros pensamientos en códigos semánticos que, hilvanados en un sentido gramatical, según la cultura que compartamos, dan origen a un mensaje que busca ser escuchado y comprendido en su significado más puro posible. Basados en esto haremos precisión a algunos *tips* que hablan de “respeto por las personas” desde esta dimensión:

- Hablo para ser escuchado y comprendido, si no me prestan atención genuina siento frustración y muchas veces rabia. Espero que quien está a mi lado me **escuche activamente**, esto es, honestamente, concentrado y atento a lo que estoy diciendo, interactuando conmigo si es necesario, sin pensar en otra cosa mientras yo hablo. Respetar al otro es escucharlo de manera bien intencionada e intentar comprender en forma cabal su propósito de comunicación.
- El lenguaje viene dado de manera cultural desde la red de socialización que las personas experimentado, eventualmente en función de la actividad surgen metalenguajes (modismos) que los grupos aceptan como propios. Por tanto, respetar al otro es utilizar un lenguaje apropiado en nuestra comunicación, un lenguaje correcto libre de sesgos personales e ironías que menoscaban la dignidad de los demás. Tratar al otro con un lenguaje agresivo y prepotente daña seriamente la estima propia de las personas y la armonía de las relaciones humanas, mermando la credibilidad y la confianza entre los interlocutores.
- Para aquellas personas con mayor nivel de formación profesional, respetar a las personas será tener la empatía necesaria para comunicar de manera comprensible sus mensajes, sin dar por supuesta la comprensión del mismo. Es justo que el otro reciba un pedido de mi parte con la mayor especificación posible de las condiciones de satisfacción, para garantizar comprensión y una adecuada coordinación de acciones. Si queremos ser eficaces en la comprensión de nuestro mensaje debemos ser obvios y redundantes en la formulación del pedido.
- Respetar al otro es aprender a relacionarnos con él desde sus mejores virtudes y no descalificar a las personas *a priori* por sus defectos, al fin y al cabo, todos tenemos defectos y no darnos la oportunidad siempre va a restar posibilidades al equipo. Sintonizar nuestra comunicación desde las virtudes del otro genera un lenguaje completamente distinto y virtuoso a la hora de la comunicación.
- La consecuencia entre lo declarado y la actuación de las personas constituye otra forma de respeto a las personas. No hay cosa que indigna más a las personas que la falta de correspondencia entre lo dicho y lo hecho. El coraje de reconocer nuestros errores y explicar las razones de las brechas de ejecución es una señal de respeto a las personas y refuerza la confianza en los equipos.

Las personas en tanto cuerpo:

Por obvia que parezca esta dimensión física, inequívocamente las personas también somos materia y también necesitamos ser respetados desde esta diferencia que no hace únicos, a mencionar algunos aspectos:

- Las personas tenemos derecho a que se nos respete en nuestra integridad física. Tenemos derecho a que nuestro trabajo sea realizado en un ambiente seguro, libre de riesgos para nuestra salud e integridad física.
- Ser respetado como persona es contar con los recursos oportunamente; herramientas e implementos que permitan hacer un trabajo correcto con el menor esfuerzo físico posible.
- Contar con condiciones físicas de ambiente laboral para realizar el trabajo, espacio físico apropiado, mobiliario apropiado, atuendo, instalaciones de servicio apropiadas, etc...también es una muestra de respeto a la necesidad de **estar** de las personas.
- Ser respetado como persona es no sufrir discriminación alguna por rasgos físicos, sexo, raza o condición física determinada.

Las personas en tanto emociones:

Es un hecho que las personas somos seres emocionales, por tanto, respetar a las personas es garantizar un ambiente con predominio de emociones positivas en lo posible libre de prejuicios a partir del cual las personas logren alcanzar un estado de ánimo positivo que los haga sentirse motivados para entregar lo mejor de sí en cualquier cosa que hagan.

Las emociones son programables en el cerebro de las personas, de manera que un buen ambiente laboral garantiza un entramado de redes neuronales que predispone a las personas a determinadas emociones que cuando son positivas, van conformando en las personas una **forma de ser** (temperamento) que los va distingüendo a través de sus vidas.

Gestionar el clima organizacional es tarea de todos y va mucho más allá de una mera estadística que nos sitúa comparativamente en un ranking entre grupos o entre organizaciones. La calidad de las relaciones humanas y el ambiente laboral son determinantes de la calidad de vida de las personas y por tanto constituyen dimensiones del respeto a las personas. Algunas conductas que favorecen las relaciones humanas en Planta:

- Un saludo de cortesía: toda persona que labore en Planta es sujeto de saludo recíproco, nadie es tan importante para negar un saludo a otra persona. Crear espacios de integración entre las personas para generar vínculos afectivos contribuye a la fidelización de relaciones entre las personas.

“Tuve la suerte de recibir la inducción directamente de un Subgerente, fue genial, el problema es que dos semanas más tarde me cruce en el pasillo con él y no me saludo...sentí ganas de irme”
Ingeniero trainee en sesión de *Mentoring*

- *Feedback* ante los errores: si se desea corregir o reprender a una persona debe ser siempre en privado y con un lenguaje correcto. Por ningún motivo reprender a las personas en su puesto de trabajo rodeado de sus colegas, ni menos usar un lenguaje agresivo y grosero para ello.

“...las personas podrán olvidar lo que dijiste, incluso podrán olvidar lo que hiciste, pero jamás podrán olvidar como las hiciste sentir”

Maya Angelou

- Tener en consideración las fechas importantes de las personas que te rodean cotidianamente constituye una muestra de respeto que hace sentir personas a quienes son saludados o recordados en algún momento. Nadie desea ser considerado un engranaje de una maquinaria, todos queremos ser tratados como personas.
- Todas las personas desean un trato igualitario y justo, acorde a sus competencias. Sentir que son tratados en forma diferente comparado con sus pares los hace sentir frustrados e inseguros de sus capacidades.
- Honrar los compromisos contraídos con otras personas es una de conductas más consideradas cuando se trata de “respeto por las personas”. No se trata de garantizar resultado, se trata de dar una respuesta.

“...mi jefe me tiene pendiente la respuesta hace ya dos años, la verdad pareciera no importarle. Eso me hace sentir muy mal”

Personal operativo en diagnóstico 2015

Las personas en tanto espiritualidad:

Como tal la espiritualidad posee dos acepciones, la primera guarda relación con la práctica de la ritualidad, es decir, cada religión posee sus propias rutinas de veneración a un ser superior por medio de las cuales las personas expresan el respeto y alcanzan una conexión emocional con Dios y con el resto de los fieles practicantes de esa religión. Ciertamente, el entendimiento de la espiritualidad solamente a través de esta acepción aleja a las personas de las religiones tradicionales, sobre todo a jóvenes que por su naturaleza cuestionadora les resulta muy difícil comprender el significado y por tanto someterse a la ritualidad.

Una segunda acepción de espiritualidad, que confieso que me encanta, se encuentra en la “Interdependencia”, como factor de unión entre las personas y resto de seres vivos con los cuales compartimos el planeta. Comprender y aceptar que no estamos solos y que como personas no somos el centro del universo, es decir someter nuestro ego y dar paso al surgimiento de una emoción de amor hacia todo lo que nos rodea, es una forma fabulosa de practicar la espiritualidad.

Comprender que somos seres interactivos y que las acciones de unos siempre afectan las condiciones de vida de otros, es una realidad mucho más manifiesta en la actualidad dada interconectividad entre

las personas. Sentir que formo parte de una red de colaboración representa un “seguro” ante la incertidumbre creciente que define las organizaciones hoy en día.

Ver al otro con sentido de trascendencia y reconocer en él la presencia de la divinidad contribuye a un trato respetuoso y considerado con los demás. En sentido de trascendencia representa una de las fases fundamentales del desarrollo personal y hace posible una expresión innata de respeto hacia las personas.

Desde el dogma, respetar a las personas, es reconocer y validar sus creencias religiosas sin afectar el trato, asignación de tareas u oportunidades de desarrollo laboral.