

Transformación a través del Aula como una Comunidad de Diálogo

Apreciativo Centrado en la Persona:

Una experiencia para compartir

María Eugenia Ciófalo Lagos
UPAEP
México

María Eugenia Ciófalo Lagos, Doctora en Dirección de Organizaciones – UPAEP; Maestra en Desarrollo Humano – IBERO; Licenciada en Psicología Organizacional – UDLA. Con experiencia en el Área de Gestión del Talento Humano desde 8° Semestre de la Licenciatura en Psicología Organizacional, en las áreas de Integración, Evaluación, Formación y Desarrollo de Personal - 2 años en Bancomer, 10 años en Banco de Oriente, 25 años en Empresas de Consultoría y como Asesora Independiente en el área, en varias Empresas. Como Catedrática, 9 años en Licenciatura y Posgrados y como académica de tiempo completo: 8 años en la Línea Organizacional de la Facultad de Psicología y 7 años como Coordinadora de la Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones; Maestría en Desarrollo Humano y Capital Intelectual y 3 años como Directora Académica de los Programas de Posgrado en Psicología en la Vicerrectoría de InvestigaciPosgrados de Investigación UPAEP. Conferencista en Coloquios, Congresos y Encuentros Académicos a Nivel Nacional e Internacional con Publicaciones Arbitradas. Correo: mariaeugenia.ciofalo@upaep.mx Teléfono: Llamada sin Costo: 018002242200 ó Tel: 229 94 00 Ext. 7726

Resumen

Autoconcepto y Autoeficacia
Comunidad de Diálogo y Conocimiento
Enfoque Centrado en la Persona

Los trabajos en grupo permiten a sus miembros hacer conciencia de la impresión que causan en los demás (Autoconcepto) y generan competencias para el manejo de situaciones interpersonales de una manera más satisfactoria y constructiva (Autoeficacia) a través de una comunicación sana y de trabajo colaborativo que abren puertas a nuevas conductas productivas, se dan nuevas formas de aprendizaje y se desarrolla el potencial creativo, flexibilidad, orientación al cambio, autocontrol, autoconciencia y sana autocrítica. Este trabajo, es la presentación de una experiencia cualitativa, microetnográfica y descriptiva que responde a un estudio de caso en el que participaron 39 sujetos, 11 hombres y 28 mujeres en 2 Seminarios de Actualización previos al Examen Profesional de estudios de Posgrado, donde a través de la transformación del aula en Comunidades de Diálogo y de Conocimiento se logró, un ambiente de empatía, aceptación incondicional, consideración positiva y congruencia que condujo al reforzamiento del

Autoconcepto y por ende, al sentido de Autoeficacia permitiendo desarrollar la aportación de un producto de reflexión que desencadenó la conciencia de sus competencias profesionales exhibidas y del reforzamiento de sus talentos, a través de la práctica colaborativa y la comunicación sana que redundó en resultados positivos.

Presentación:

Las Comunidades

Las Comunidades de Práctica (*Communities of Practice*) están siendo utilizadas actualmente como una herramienta de mejora del desempeño. Se forman por personas comprometidas en algún tipo de aprendizaje que comparten e intercambian sus conocimientos, recursos, experiencias, anécdotas, herramientas, procesos o formas de resolver situaciones en frecuente interacción y desarrollan lazos, en coordinación y sinergia que desencadenan competencias, fortalecen talentos, crean redes y trabajo multidisciplinario de aplicación práctica (Wenger, 2002; Ciófaló y González, 2014; Ciófaló, 2013).

Los individuos como seres sociales, necesitan de la comunidad para compartir aspectos que les atañen. En las organizaciones, se tienen diversidad de cosas en las que pueden coincidir dentro de la multifuncionalidad y pueden existir diversas Comunidades de Diálogo y Conocimiento que compartan estructura, operación y metas, orientadas a fines específicos como en el caso de los “círculos de calidad” en el Japón durante la década de los ochentas.

El término *Communities of Practice* fue acuñado por Jean Lave y Etienne Wenger en 1991, mientras participaban en modelos de aprendizaje y enseñanza situada; definidas como grupos de personas que interactúan con regularidad e intercambian pericia (*expertise*), competencias, aprendizaje, actividades, debates, información, herramientas, historia, experiencias y fundan el conocimiento a través de crearlo, organizarlo, revisarlo y contagiarlo. Poseen tres características primordiales: a) Compromiso mutuo, b) Empuje conjunto y; c) Repertorio compartido (Seaman, 2008, citado por Ciófaló, 2013).

Se expresa como Comunidades de Diálogo y Conocimiento porque también Rogers (2008) formó grupos similares en México, Brasil, Venezuela, Japón, Inglaterra, España y Estados Unidos, basadas en su Enfoque Centrado en la Persona, para mejorar el proceso de comunicación interpersonal abierta, fortalecer el sentido de unidad respetuosa y desarrollar el poder personal de sus miembros. En ellas cada participante tenía la oportunidad de ser libre de elegir, participar en igualdad de condiciones para planificar y ejecutar actividades; ser más consciente de su fuerza personal, adquirir mayor autonomía y ser el arquitecto creativo de su propia vida; a cada participante se le consideraba digno de confianza y capaz de manejar e interactuar con los problemas planteados. Las mayores tensiones y exigencias, tienen una mayor probabilidad de ser solucionadas en un clima humano de comprensión, respeto mutuo y enriquecimiento personal.

En las *Communities of Practice* de Wenger (2002), así como sucede en los Grupos de Encuentro de Rogers (2008), las personas empiezan a abrirse al cambio, siendo más flexibles y adaptadas, están dispuestas a “aprender a aprender” y por lo tanto serán capaces de continuar haciéndolo a lo largo de su vida; por ello se piensa que el término debería ser Comunidades de Diálogo y Conocimiento porque en el ámbito de la interacción constante, se genera capital intelectual capaz de ser compartido y aprovechado por la organización y sus integrantes aportan conocimiento tácito valioso al compenetrarse plenamente y con mayor intensidad que en el diario convivir en el trabajo (Ciófaló, 2013).

Rogers (2008) advirtió que los grupos generan cambios importantes en las actitudes y la conducta y logran fuerza suficiente para abrirse un camino por sí solos. Es increíble que tres décadas atrás se dudaba de su eficacia y sin embargo, han sido exitosos en medios como: industrias, universidades, iglesias y gobierno. Se han extendido por Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Holanda, Australia y Japón, con gran éxito en el ámbito de las organizaciones, generando competencias intra e interpersonales. A menudo, las experiencias de cambio son profundas y significativas, debido a la relación de confianza y estima que permite a sus miembros, conocerse, comprenderse y establecer un vínculo productivo que pueden transferir

después a sus áreas de trabajo, mejorando la comunicación, práctica colaborativa y los resultados.

En las Comunidades, se crea un clima de apertura, toma de riesgos y honestidad que genera confianza y permite romper las corazas defensivas; se van adoptando conductas más constructivas y creativas; se da una comunicación franca que dispone a la práctica colaborativa y se buscan resultados positivos comunicando las mejores prácticas para ser aprendidas, asimiladas e integradas en las diferentes áreas de incursión de sus integrantes, personal, familiar, de trabajo y de su entorno en general (Rogers, 2001; Ciófaló, 2013).

El Autoconcepto

Cada persona posee amplios recursos internos de autocomprensión, manejo y adaptación del Autoconcepto, actitudes fundamentales y orientación a la autodirección. Canalizarlos, requiere de un ambiente que facilite actitudes psicológicas de Empatía, Consideración positiva, Apoyo incondicional y Congruencia a través de un diálogo apreciativo centrado en la persona que desencadene un proceso de crecimiento tal que, al incrementarse el Autoconcepto y la autoestima, fluya una comunicación sana, abierta, franca y sincera que permita la práctica colaborativa y logro de resultados positivos (Rogers, 2001; Ciófaló, 2013).

El autoconcepto incluye las cogniciones y evaluaciones respecto a aspectos específicos del sí mismo, la concepción del sí mismo ideal, un sentido de valoración global, autoaceptación y autoestima general. Burns (1990, citado por Ramírez, *et.al*, 2017) subraya que el autoconcepto tiene connotaciones emocionales y evaluativas poderosas inmersas en creencias subjetivas y conocimiento fáctico que el individuo se atribuye y relaciona con su identidad única. Así que la relación basada en la empatía, aceptación incondicional, consideración positiva y congruencia, facilita el sereno placer de ser quien se es, aceptarse y actuar en base a las propias expectativas, la experiencia personal y los propios significados, como un organismo humano total que funciona plenamente (Ramírez, *et.al*, 2002; Rogers, 2009; Ciófaló, 2013).

El Enfoque Centrado en la Persona

Su autor y promotor fue Carl R. Rogers (1902-1989), quien captó la necesidad que todo ser vivo tiene de un ambiente de autenticidad o Congruencia, Aceptación Incondicional, Consideración Positiva y Empatía; condiciones que activan la “tendencia actualizante” en las personas, desplegando su desarrollo y creatividad. Propuso que las características inherentes a la persona es ser positiva, constructiva, realista, digna de confianza y permanecer en un crecimiento constante. Así que fomentando las condiciones propicias, se consigue su interdependencia y en el ámbito laboral, un Liderazgo centrado en la persona, le brindará la posibilidad de ser autodirigida, autorresponsable y de alto rendimiento cuando se sienta segura en ausencia de amenazas y con la libertad de ser y elegir; entonces, se mostrará cooperativa buscando la armonía, autorregulación, sensibilidad, creatividad y adaptabilidad (Lafarga, *et al*, 2006).

El Enfoque Centrado en la Persona (ECP) nace y se desarrolla asumiendo una orientación de la naturaleza del conocimiento y de la ciencia, con una lógica que busca dar cabida a una auténtica y más empírica realidad del mundo en que se vive e interactúa, desde una visión sistémica y holística integrada que permita ver a la persona como un todo. Esta nueva forma de ver las cosas, insta al diálogo como condición indispensable para una visión más plena de las realidades que establece un acercamiento a la vida cotidiana en el diario convivir.

Martínez (2008; citado por Ciófaló, 2013) explica que Rogers, basado en Husserl, propone la postura fenomenológica con énfasis en la hermenéutica para percibir y sentir – a través de la experiencia del otro – lo que vive y asume; reduciendo al mínimo las propias teorías, hipótesis, intereses o sentimientos para aceptar lo que le es dado por el otro - como aparece y se presenta – el fenómeno.

Para Rogers (2009; citado por Ciófaló, 2013) el concepto de persona se entiende tanto en su singularidad sustancial, con sus características de unicidad, autonomía, dignidad y responsabilidad; como en su carácter relacional interpersonal, en esa interacción con otros que es parte de la vida – del nacer al morir. Por lo tanto, los aspectos relacionales y sociales, constituyen su propia esencia y existencia y son vividos con intensidad en un “encuentro” interpersonal y

experiencial de reflexión mutua que forma una sola realidad configurada entre el que aplica las condiciones “necesarias y suficientes” y el que las recibe, como un proceso de ayuda bilateral.

Es por ello que las investigaciones donde se asumen cambios de actitudes, exigen ser estudiadas mediante métodos fenomenológicos por ser una realidad vivida y percibida por el otro de forma interna y personal, única, propia e inherente a su ser (Martínez, 2008; citado por Ciófaló, 2013).

Rogers (2009; citado por Ciófaló, 2013) explica lo difícil que resulta respetar la totalidad de la persona cuando se le impide diferir y usar su propia experiencia. Esto se observa en el ámbito familiar, social, laboral y hasta global. Cuesta asumir las diferencias y otorgar el beneficio a cada uno, de descubrir por sí mismo sus propios significados. Sólo se construyen puentes cuando se es una totalidad integrada y los sentimientos, actitudes, valores, personalidad, competencias, talentos y vivencias, se manifiestan como parte real y vital que hace a cada uno ser distinto al otro y aún así, aceptarse como se es, para hacerlo también con ese tú – “otro que no es yo” – y acompañarlo en su crecimiento, sin juicios ni evaluaciones.

La aplicación de todos estos conceptos en el mundo de las organizaciones – de todo tipo y sector - llevaría a deducir que el Enfoque Centrado en la Persona facilitaría la comunicación sana, abierta y franca que puede conducir a la práctica colaborativa y generar logros, entendiendo que como propone Rogers (2009; citado por Ciófaló, 2013) :

- Para lograr la competitividad y la cooperación que exige el trabajo en equipo orientado a resultados:

Es necesario que cada miembro perciba al otro como “Persona” y para tal fin, se requiere actuar con:

- ✓ Empatía
- ✓ Consideración Positiva

- ✓ Aceptación Incondicional
- ✓ Congruencia

El significado de estos conceptos y sus consecuencias, están explicados en la Tabla No. 1 que se presenta a continuación

EMPATÍA	CONSIDERACIÓN POSITIVA	ACEPTACIÓN INCONDICIONAL	CONGRUENCIA
Aprender a “ponerse en los zapatos del otro” crea CONFIANZA y -Si puedo ver las cosas desde TU punto de vista: *Tomaré en cuenta tus pensamientos, sentimientos y emociones. *Comprenderé tus acciones. *Estaré dispuesto a hacer acuerdos mutuos.	Mostrar –y que sea sentido-, un interés real por el otro: *Genera sentimientos adecuados. *Propicia la apertura para el conocimiento real. *Promueve el afecto. *Favorece un adecuado clima laboral.	Aprender a apreciar y valorar al otro... *Genera un clima libre de prejuicios. *Promueve la cooperación y el compromiso. *Facilita el acuerdo de cumplir con las expectativas. *Rompe barreras.	Ser auténtico: *Promueve la integración y la unificación.... *Desarrolla la facultad creadora. *Estimula el compromiso y la responsabilidad personal. *Genera una adecuada relación inter e intrapersonal (Encuentro). *Fomenta un buen Autoconcepto, autoestima y respeto. *Facilita mostrarse como se es. *Favorece la comunicación abierta, espontánea, clara y franca.

Tabla No. 1 Definiciones de las Condiciones que propone el Enfoque Centrado en la Persona y sus efectos.

La Tabla aquí inserta, define las Variables que Rogers (2007; 2008; 2009; 2003; 2001; 2000; 1991; 1964; citados por Cíofalo, 2013) considera como las condiciones necesarias y suficientes para “Convertirse en Persona” productiva y creativa en constante autoactualización.

Así que cuando la persona funciona en su totalidad, es constructiva y digna de confianza; actúa abiertamente y sin defensas; se permite experimentar y puede confiarse en que sus reacciones serán positivas y avanzará hacia la construcción de un mejor Autoconcepto que le facilite comunicarse de manera efectiva, disponerse a la práctica colaborativa y conseguir resultados positivos dentro de su equipo de trabajo y para la organización como un todo (Rogers, *et al*, 2003; citado por Cíofalo, 2013).

La Autoeficacia

Es Bandura quien propone inicialmente el tema de la Autoeficacia (Bandura, 1977; citado por Zepeda 2017: p.237) y las personas, deben tener un Autoconcepto adecuado que favorezca su

Autoestima y por ende, sentirse capaces de lograr lo que se proponen y mostrarlo, mediante una actitud productiva que genera satisfacción.

El sentirse bien consigo mismo, facilita la comunicación sana y la libre expresión de pensamientos, sentimientos, emociones y opiniones, desarrolla el sentido de pertenencia e identificación que conducen a la Autoeficacia. Ésta hará que las actividades diarias se lleven a cabo de una manera más satisfactoria y a su vez se potencie la actitud orientada a resultados. El éxito surge dando dirección y guía a través de una retroalimentación positiva y llevando las sugerencias a la práctica (Ciófalo-Lagos, 2013; en Ciófalo y González 2014: p.216)

2. Contexto de la Situación:

Las organizaciones modernas deben ser capaces de enfrentar los retos con una planeación más creativa, desarrollo de conocimiento válido y útil acerca de nuevos productos y procesos, acciones de cooperación fundamentadas en un compromiso interno a largo plazo interiorizado por todos con acceso continuo entre individuos y grupos donde la interdependencia sea la base de la cohesión y la comunicación sea libre y confiable para incrementar la comprensión de criterios de efectividad requeridos para enfrentar la complejidad y exista la confianza, disposición a correr riesgos y práctica colaborativa, donde las personas manifiesten sus puntos de vista, creen grupos sinérgicos, valoren sus contribuciones y las integren a los demás en un esfuerzo común, resultado del compartir conocimiento (Argyris, 2001; citado por Ciófalo, 2013).

La relación profunda y sincera entre personas, puede generar cambios trascendentes que también favorecen a la organización en su conjunto; entonces, hay que crear esos espacios de contacto a través de un diálogo apreciativo centrado en la persona en conversaciones cara a cara que incremente la aceptación incondicional, la consideración positiva y congruencia que permitan conectar la verdadera esencia del otro en una comunicación yo-tú y tú-yo, con realimentación constante, captando la esencia de las emociones, confrontando temores y buscando recovecos de realimentación que faciliten la empatía (Rogers, *et al*, 2000; citado por Ciófalo, 2013).

Porque la empatía lleva a compartir ideales, valores y emociones en una interacción intensa y laboriosa que lleva a aprender de otros y generar ese conocimiento que va del yo al tú y que se crea en el entorno como suma de experiencias, valores y percepciones de gran riqueza y fundamentales del comportamiento humano. Esa interacción humana es la dinámica de la creación de conocimiento fuente de ventaja competitiva organizacional, cuyo principal agente poseedor y procesador, es la persona. Por ello hay que conocerla y valorarla como tal (Nonaka, *et al.*, 1999; citado por Ciófaló, 2013).

El hecho de permitirse conocer a otra persona, penetrar en profundidad, plenitud e intensidad en su marco de referencia, es una experiencia doblemente enriquecedora; comprender y sentir las actitudes, fortalece en ambos sentidos; abrir canales en los que los demás puedan comunicar sus sentimientos y su mundo perceptual privado, es muy gratificante. Por ello, se debe mirar al otro como él mismo se ve y hacer que sienta la aceptación de sus propias percepciones y sentimientos, en un clima en el que pueda expresarse con libertad y manifestar acuerdos y desacuerdos; ya que reducir el temor o la necesidad de defensa, permite la comunicación libre; aceptar a las personas como son sin intentar que sientan, juzguen y crean como el otro; interesarse realmente en sus sentimientos; comprender sus actitudes y creencias, manifestadas como una parte real y vital propia, les ayuda a convertirse en personas. Las diferencias entre los individuos, su derecho a utilizar su experiencia a su manera y descubrir en ella sus propios significados, es una de las potencialidades más valiosas de la vida (Rogers, *et al.*, 2003; citado por Ciófaló, 2013).

Encontrar los significados internamente, promueve la tendencia actualizante y la persona, llega a ser sus potencialidades, a expandirse, crecer, desarrollarse, madurar, expresar y realizar todas sus capacidades. Cuando el ser humano goza de libertad interior para elegir, opta por todo lo que le conduce al crecimiento y desarrollo, socializa y busca la realización conjunta (Rogers, *et al.*, 2003; citado por Ciófaló, 2013).

La realidad es el campo perceptual privado del individuo relacionado con sus necesidades. En un clima de respeto, libertad y aprecio, el organismo avanza en dirección a una mayor independencia y autorresponsabilidad dirigiéndose al autogobierno, autorregulación y autonomía. La fuerza impulsora última es la voluntad inexorable de la persona de captarse a sí misma en un deseo de crecer y salvar cada obstáculo en su camino al desarrollo (Rogers, *et al.*, 2003; citado por Ciófaló, 2013).

La persona avanza en dirección al crecimiento y posee medios para la autocomprensión; cambia su Autoconcepto y establece las actitudes fundamentales para dirigir su autocomportamiento, con sólo proporcionar un clima favorable de actitudes psicológicas que provoquen un movimiento hacia la realización constructiva (Maslow, 1994; citado por Ciófaló, 2013).

El ser humano es capaz de elegir, es responsable de su propia existencia y posee un potencial innato que tiende al desarrollo – personal y comunitario, hacia la autorrealización y trascendencia. La persona nace libre, como individuo único, irreplicable, irremplazable y autónomo; concibiéndose como una totalidad que comprende sus necesidades, pensamientos, deseos, motivaciones y actitudes; utilizando distintas formas de respuestas simbólicas, como percepción, juicio, análisis, comparación, elección y planeación; así como diversos métodos para evaluar esa información, a fin de dirigir su vida y darle sentido a su existencia (González, 1987; citada por Ciófaló, 2013).

Los valores que trascienden a la comunidad son intrínsecos; la autorrealización, integración, salud psíquica, individuación, autonomía, creatividad y productividad, son potencialidades de la persona. Los sentimientos como la felicidad, serenidad, alegría, responsabilidad, capacidad para dominar dificultades, ansiedades y problemas, hacen surgir su creatividad, espontaneidad, autoconciencia, autenticidad, preocupación por otros y anhelo de la verdad y todo esto, forma para de esa tendencia autorrealizante, fiel a su propia naturaleza, plena de autoconfianza, autenticidad, espontaneidad y deseosa de expresarse con sinceridad y buscar fuentes de acción en las profundidades de su ser (Maslow, 1993; citado por Ciófaló, 2013).

Es por esto que un enfoque centrado en la persona aplicado a muchos aspectos de la vida llevaría a una manera deseable, constructiva y viable. Nada puede evitar el impulso natural del ser humano a ser él mismo, a actualizarse individual y creativamente. La persona requiere una vida más asertiva, positiva, libre, rica, autodirigida y preocuparse profundamente por la autenticidad, valorando su habilidad para comunicarse como un medio de expresión interna con total apertura hacia los sentimientos, emociones, ideas, gestos, palabras y movimientos corporales que lo conectan con el otro en un mismo lenguaje y la capacidad de establecer relaciones interpersonales reales y completas que le permitan manejar los conflictos de la vida diaria, con ánimo, aliento y reconocimiento. Todo esto, construye personas confiadas que se conectan en redes productivas de colaboración constante (Maslow, 1993; citado por Ciófaló, 2013).

Al optar por relaciones directas cara a cara, las organizaciones se humanizan y van creando un entorno de confianza y diálogo que permite la autorresponsabilidad y el compromiso para formar equipos de alto desempeño con resultados productivos en los que se intercambian conocimientos, tareas o experiencias, como personas plenas.

Las personas psicológicamente maduras que van surgiendo, poseen un alto Autoconcepto y autoestima; por ello, son indiferentes a las comodidades o recompensas materiales; al poder o al éxito para sí y mantienen un constante nivel de autocrítica que les permite determinar un rumbo siempre positivo. Su postura es integrada y orientada a la colaboración. Trabajan para producir un cambio en la dirección de regresar a los otros, desde el autocontrol y autorresponsabilidad y permanecer en la búsqueda de nuevas formas de comunidad, cercanía, intimidad y propósitos compartidos. Buscan comunicarse en forma verbal, afectiva e intelectual y establecen lazos personales íntimos, creando comunidades. Mantienen un deseo claro de explorar su espacio interior, ser autoconscientes de sus procesos, sentimientos, emociones y de sus áreas de oportunidad. Confrontan sus temores con atrevimiento y libertad para explorar a través de la intuición, basada en la experiencia orgánica. Alertas de su proceso de crecimiento continuo y de constante autoactualización, se orientan al cambio siendo flexibles, con espontaneidad, vitalidad y dispuestas a arriesgarse por el bien común. Su alta autoestima y Autoconcepto – valorados en otros también y fundamentados en el bien ser, bien estar y bien hacer – mejora su autocomportamiento y genera apertura para descubrir sus competencias y talentos desde una nueva actitud. Son seres humanos que se convierten – día a día – en Personas (Rogers, *et. al*, 2003 en Ciófalo, 2013).

3. La Experiencia

La experiencia de la transformación de otros a través de crear un clima centrado en la Persona en el aula, tuvo lugar durante 2 Seminarios de Actualización donde los egresados pudieron encontrar las condiciones –necesarias y suficientes- como dice Rogers en todas sus obras, para reforzar su Autoconcepto y encontrar ese sentido de Autoeficacia que les permitió lograr su meta: construir su Trabajo Recepcional basado en la aplicación práctica del conocimiento adquirido a través de la Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (MPTyO) y de la Maestría en Desarrollo Humano y Capital intelectual (MDHyCI) con 39 egresados (11

hombres (H) y 28 mujeres (M) en 2 Seminarios divididos en 2 Grupos, como se muestra en las Tablas siguientes:

Seminario 1	Hombres	Mujeres	MPTyO	MDHyCI
Grupo1	2	5	7	0
Grupo 2	3	5	8	0

Tabla No. 2 Distribución de egresados por género y Programa

Seminario 2	Hombres	Mujeres	MPTyO	MDHyCI
Grupo1	3	9	6	6
Grupo 2	3	9	9	3

Tabla No. 3 Distribución de egresados por género y Programa

4. Estrategias

Como éste es el relato de una experiencia, no se previeron estrategias determinadas para establecer un clima de empatía, aceptación incondicional, consideración positiva y congruencia deliberadamente, se dio de manera natural y en base a investigaciones previas, se pudo comprender el impacto que tiene el clima dentro del aula a través de un proceso de profunda atención, de comprensión empática con una visión holística, sistémica y de suspensión o ruptura de preconcepciones (Miles y Huberman, 1996 citados por Rodríguez, *et al*, 1997, en Cíofalo, 2013), permiten explorar aspectos importantes considerando a los participantes como una comunidad que invitan a reflexionar y actuar e ir abriendo caminos para sumar resultados cada vez más positivos con una actitud de autoeficacia.

5. Logros

Los logros se consolidaron en un trabajo final producto de una reflexión, dentro de la línea del tiempo de su trayectoria académica en la que fueron revisando experiencias exitosas que los y las han llevado a concretar proyectos reales en la situación actual del trabajo que tienen a cargo de Talento Humano en las Organizaciones en las que trabajan.

6. Aprendizajes

Cada persona tiene “su” tiempo y momento de integrarse orgánicamente y lograr el repunte hacia el crecimiento, pero siempre, dentro de esas etapas de autorreflexión en un ir y venir que las más de las veces, puede ser doloroso, pero positivo y resiliente.

Cambiar y derribar barreras, implique riesgos, al conectarse verdaderamente con el otro se genera automáticamente un cambio bidireccional que derriba las corazas de apariencia protectora y muestra la transparencia permitiendo ser Congente.

Cuando se elimina la resistencia al cambio, se abre la Persona total e integrada que se descubre ante el reflejo del otro en el acompañamiento hacia el crecimiento – sin juicios ni evaluaciones, siendo Empático y brindando Aceptación Incondicional al otro (Rogers, *et. al*, 2000, citado por Ciófalo, 2013).

Cada uno en “su tiempo y momento”, será capaz de sentirse pleno y confiado consigo mismo (autoconcepto) y por ende, ser más aceptante de otros, con Consideración Positiva (Rogers, 2009; citado por Ciófalo, 2013). Entonces, la comunicación fluirá en la práctica colaborativa, dando resultados positivos con la plena autoconciencia, autorreflexión y el despegue que genera y desarrolla potencial creativo y una actitud productiva constante (Ciófalo, 2013).

La innovación y el progreso sólo provienen de valorar a cada miembro del equipo como Persona y reconocer la importancia de convivir para compartir - conocimientos o mejores prácticas, intereses comunes o “expertise” - pero siempre a través de una profunda aceptación y valoración del otro comunicada a través del diálogo apreciativo centrado en la persona en conversaciones cara a cara que motive la fluidez, efectividad, eficiencia y eficacia e involucre el trabajo en redes de colaboración en constante interrelación donde todas las personas que conforman esta Comunidad Universitaria, tengan acceso al crecimiento y satisfacción que proporcionan un buen autoconcepto y adecuada autoestima para detonar el desarrollo y crecimiento conjunto, en espacios de diálogo, confianza, colaboración y solidaridad Ciófalo, 2010).

Referencias Bibliográficas

Ciófalo-Lagos, M. E. (2010). *El Autoconcepto a partir del Diálogo Appreciativo Centrado en la Persona en Conversaciones Cara a Cara*. Tesis Doctoral. México. UPAEP.

Ciófalo-Lagos, M. E. (2013). *El Autoconcepto a partir del Diálogo Appreciativo Centrado en la Persona en Conversaciones Cara a Cara*. Palibrio. USA. Congreso de la Unión.

Ciófalo-Lagos, M.E. y González, Pérez, M. (2014). El Enfoque Centrado en la Persona como herramienta de mejora en la Gestión del Talento Humano. *European Scientific Journal*. Vol 10. No. 31. ISSN: 1857 - 7881 (Print)
ISSN: 1857 - 7431 (Online).

Rogers, C. (2008). *Grupos de Encuentro*. Argentina. Amorrortu.

Rogers, C. (2001), The Foundations of The Person-Centered Approach, *Education*, Vol.100, No. 2, pp. 98-107, EBSCO.

Zepeda, H. F. (2017). *Psicología Organizacional*. México. Pearson.

Wenger, E. (2002). *Cultivating Communities of Practice*. Harvard Business School Press. USA.