

## CAPITULO III

RELACIONES HUMANAS EN LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL.1.- ANTECEDENTESEL HOMBRE COMO UN SER SOCIAL:

Para hablar de relaciones humanas, tenemos que hacer una síntesis histórica, a lo menos muy breve, para trasladarnos a épocas históricas muy remotas y aún prehistóricas para ubicarnos en las épocas de la organización tribal y de clanes.

Es así como el hombre de nuestra prehistoria, al sentirse amenazado por la fuerza de los elementos y la naturaleza que le rodea, va a experimentar su necesidad impostergable de ponerse en comunicación con sus semejantes, primero, mediante la manifestación de sus ruidos guturales, que con el transcurso del tiempo y en la medida que éste evoluciona, se van a convertir en dialectos que le permitirán la intercomunicación con sus semejantes, con ello el hombre observa la necesidad de convivir en sociedad para su subsistencia y preservación. Es así como se interrelaciona y se cultiva para modelar sus actividades en sociedad.

Con el transcurso del tiempo y en la medida en que la sociedad primitiva evoluciona, irá marcándole al hombre, normas y disciplina, responsabilidades y derechos para la feliz convivencia con sus semejantes y su beneficio propio.

Con el transcurso de los siglos, la sociedad evolucionó - culturalmente, las ciencias y las artes surgieron como legítima conquista de la mente humana. Decretos y leyes fueron promulgados, los primeros por reyes y las segundas por los parlamentos. El hombre conquistó el mérito y el derecho de emplear herramientas y con la aplicación de fórmulas matemáticas, realizó obras materiales de gran utilidad y de mérito histórico; con su evolución cultural, conquistó ciencias puras y exactas - que siglos más tarde hicieron posible la Revolución Industrial.

#### REVOLUCION INDUSTRIAL.

Repetiré este punto para una mejor ubicación.

#### Relaciones Obrero-Patronales Inhumanas:

Con el nacimiento de la revolución industrial en Europa, - emergieron un sin número de problemas de orden social. En casi todas las ciudades de importancia se produce la migración del campesino hacia la ciudad, atraído por la novedad del nuevo -- mercado de trabajo. Es un fenómeno por todos conocido; el crecimiento enorme y desproporcionado de las ciudades en proceso de industrialización y la falta absoluta de medios en esas ciudades para recibir la enorme masa de gente que llegaba. La consecuencia del fenómeno es clara; se produce inmediatamente la - tragedia del barrio industrial sucio e inhumano; tragedia de -

la falta de casa; de la falta de agua, de la ausencia de los servicios primarios de higiene, como lo es entre otros la recolección de la basura. Es alarmante la suma de familias que en número de miles a vivido en condiciones infrahumanas. A lo anterior se agregan las condiciones tan deplorables en que el obrero de la fábrica, la mujer y hasta el niño, son explotados; los horarios de labores son de 14 y algunos casos hasta de 16 horas diarias, no hay ninguna regulación humana, por lo menos para los horarios de labores de la mujer y el niño. Las enfermedades y los accidentes de trabajo aumentan en forma alarmante, creando mayores problemas sociales, la incertidumbre y el derrotismo, se posesionan del proletariado cuando las empresas y propietarios de las mismas, manifiestan no ser responsables de los riesgos mencionados, pretendiendo descargar responsabilidad, en las faltas de cuidado, o de pericia, de los obreros en su trabajo.

A principio del siglo XIX, las masas proletarias, arrastradas por la ideología socialista, se organizan para luchar contra sus condiciones precarias de vida, poniendo en peligro la estabilidad política de los estados.

Todo este estado de cosas hizo necesario que gobernantes, políticos y sociólogos se avocaran al estudio y expulsión de dichos problemas en conjunto; lo que más tarde, sería posible con la promulgación de leyes sobre vivienda, higiene y sanidad; además códigos de garantías sociales y como parte integrante -

de dicha legislación, surgieron los seguros sociales, inspirados en los principios de: previsión, solidaridad, obligatoriedad y universalidad.

El gobierno Alemán, dictó una triple ley de Seguros Sociales: el 15 de junio de 1883, se dictó la Ley de Seguros Sociales contra las enfermedades; el 6 de julio de 1884 la Ley de Seguros contra los accidentes de los obreros de la industria y el 22 de junio de 1889, la Ley de Invalidez y de Vejez.

Se hace esta breve reseña histórica, para crear una mejor visión de conjunto y para que se pueda valorar mejor el nivel de desarrollo de las nuevas corrientes de acción política, en las que se encontraron las actuales condiciones legales del obrero en su trabajo administrativo, las Relaciones Humanas, y la aplicación de la psicología en las actividades laborales.

En la administración científica de la seguridad social, debe reservarse capítulo especial al programa de Relaciones Humanas, ya que el mismo juega papel muy importante en el éxito de tan delicada empresa.

Las relaciones humanas, aplicadas al medio de trabajo son enfoque de la psicología del trabajo, pero ésta no puede entenderse bien sin un conocimiento previo de la psicología social, debemos partir del principio de que el comportamiento del hombre es completamente diferente, cuando se encuentra aislado, o cuando forma parte de un grupo.

Ahora bien, al igual que existe en el individuo la conciencia de sí mismo, es decir una conciencia personal, también el grupo posee una conciencia de sí, a la cual, se ha dado en llamar conciencia colectiva, que bien podría calificarse asimismo, de conciencia social. Si analizamos esta conciencia social, descubrimos que está integrada por una pluralidad de elementos psicológicos, sumamente ligados entre sí, en que los elementos representativos, creadores, afectivos, emocionales - volitivos, forman una verdadera masa que da lugar a las motivaciones de la conducta de grupo.

De la unión o asociación de grupo de individuos, nacen -- una serie de fines comunes, que pertenecen sin duda a los individuos, pero no aislados sino como integrantes del grupo social. Estos fines pueden ser del orden material, como la conservación del grupo como tal, de su cohesión, de su estabilidad, de su prosperidad económica, etc. Pero pueden ser también fines de orden moral, como lo es el progreso de las ciencias, del arte y del derecho, en un ámbito de justicia humanitaria y social.

Todos estos planeamientos están muy lejos de considerarse meras especulaciones y por el contrario, son realidades científicas que deben respetar, muy seriamente, todo ejecutivo que esté verdaderamente interesado en realizar para su empresa, -- una auténtica y constructiva política de relaciones humanas.

RELACIONES HUMANAS ENTRE LA INSTITUCION Y SU PERSONAL

Corresponde a los gerentes de línea, la aplicación de la política de relaciones humanas más conveniente a los intereses de una institución de seguridad social. Como es del pleno conocimiento de todo trabajador de la seguridad social, la meta suprema de la institución, es procurar la protección del trabajador y su familia, en los diversos riesgos e infortunios y en las prestaciones sociales.

Consecuentemente, la persona más importante en nuestra meta, lo es el asegurado. Planteada la anterior premisa, debe -- ser indispensable la más adecuada política de relaciones humanas, como parte invariable de los jefes de línea para su personal.

Un buen jefe, es el que ejerce su cargo democráticamente, considera a sus subordinados como seres humanos, que piensan, sienten y actúan, no como simples piezas de un mecanismo, sino que procura ejercer su autoridad con sus subordinados y no sobre su personal; no se interesa solamente por el resultado de la acción, sino también por los procesos a través de los cuales es alcanzada, entrega el problema al grupo y forma parte -- él. Considera igualmente los intereses de la Institución y bienestar de los subordinados, no alimenta sentimientos de desconfianza; por el contrario, confía en el valor y en la capacidad de acción, no se esfuerza por imponer su voluntad, procura, --

convencer del acierto de sus ideas, obteniendo espontánea cooperación, en lugar de una ciega obediencia impuesta; se preocupa por la formación, educación, estímulo y adiestramiento de su elemento humano; evita limitar la libertad de acción de los subordinados, con reglas rígidas y absolutas, cultiva la iniciativa dinámica y constructiva, como elemento preponderante en el trabajo. Con superioridad de miras, estará siempre dispuesto a explicar sus actos, cuando sea necesario y no rehuirá la indagación y hasta la crítica cuando sean procedentes.

#### INSPIRACION DE LOS SUBORDINADOS:

Todo jefe para ser verdadero líder en la acepción de la palabra, procurará familiarizarse con su personal, convivir sus dificultades, e influir en forma positiva en su estado anímico. Todas las normas que adopte han sido previamente discutidas en forma amistosa, bajo su dirección y es él, quien se encarga de que las decisiones sean aceptadas colectivamente por el grupo.

El líder democrático es un verdadero catalizador que une y trata de armonizar las distintas tendencias y opiniones, mostrando el mejor camino para llevar a cabo los propósitos, a través de las etapas que exige el trabajo; no impone soluciones; sino que ofrece varias alternativas, de las cuales, el grupo debe elegir libremente la solución que le parezca más adecuada para el caso.

La objetividad es otra característica del líder democrático. Sus apreciaciones, tanto en las críticas como en los elo---

gios, se fundan siempre en la realidad de los hechos.

Para encontrar todas estas cualidades, atributos y actitudes en el jefe ideal, es indudable que debe requerirse de una sana política de selección para tales valores mediante la aplicación de técnicas modernas de las cuales, se permite valorar aspectos tan importantes como: formación académica, ética, experiencia, personalidad y conocimiento de la psicología aplicada a las relaciones humanas.

Una meta ideal de relaciones humanas, se complementa con un adecuado programa de factores internos en el trabajo, los cuales podrían ser los siguientes:

- a) Una política de salarios crecientes, los que periódicamente sean objeto de una justa recalificación, en armonía con el aumento de los costos de la vida.
- b) Regímenes de estímulos:
  - 1).- Retribuciones adicionales por antigüedad.
  - 2).- Asignaciones familiares, regidas por reglamentaciones especiales.
  - 3).- Oportunidad para auto-realización.
  - 4).- Beneficio formal para becarios.
  - 5).- Préstamos hipotecarios.
  - 6).- Incentivos y premios.
  - 7).- Actividades recreativas.
- c) Ambiente de trabajo:
  - La planta física, las instalaciones y el equipo para la-



realización del trabajo, deben ser lo más confortable y funcionales posibles, de tal manera que el trabajador pueda desarrollar eficientemente sus labores, en un ambiente de higiene y bienestar.

d) Régimen de sanciones:

Una de las funciones del jefe o supervisor, es la de controlar y verificar los trabajos efectuados, y consecuentemente, debe emitir su juicio, ya sea positivo o negativo. El primero mediante el reconocimiento y el segundo por medio de la crítica o censura, estos ejercen una acción psicológica sobre las personas, pues en uno u otro sentido estas afectan el estado anímico del individuo. Este conjunto de recompensas y castigos reciben el nombre de sanciones, cuando son aplicadas a la ejecución o violación de una orden reglamento.

Finalmente debe existir la carrera administrativa, legalmente establecida, para que el empleado, libre de temores desarrolle a cabalidad todas sus potencialidades, y la eficiencia en su productividad profesional, no sufra mengua por situaciones políticas cambiantes y es aquí donde el trabajador social podrá ayudar y orientar, tanto al obrero como al patrón para la final canalización de lo anterior.

RELACIONES HUMANAS ENTRE EL PERSONAL

Las relaciones interpersonales, representan uno de los aspectos más importantes para la mayoría de los individuos.

El jefe o los jefes, los compañeros de trabajo y todas aquellas personas con las que debe estar en contacto, contribu-

yen a fomentar su satisfacción o disgusto en él y en este terreno, la interacción entre las distintas personalidades adquiere gran importancia.

Cada uno ve a su jefe como una persona con cierto derecho a mandar y vigilar y, sin embargo, cada individuo reacciona de manera distinta, en función de su propia personalidad. Unos se muestran un poco (o extraordinariamente) reacios entre cualquier tipo de autoridad y no pueden aceptar el menor síntoma de autoritarismo. En una palabra, no soportan las órdenes, sobre todo, si son directas y prefieren que se las expongan de una manera disimulada, como si se tratase de un favor. Estas personas reacias a la autoridad, suelen mostrar cierto resentimiento hacia cualquiera que esté en situación de mandarles y ofrecen resistencia a todas las normas y reglas de la Institución.

En el extremo opuesto encontramos individuos extraordinariamente dóciles a la autoridad, que no sólo la aceptan sino que incluso se encuentran más a gusto obedeciendo. Admiten el poder más autocrático como algo justo y se adaptan con la mayor facilidad a todas las normas y directrices.

La manera de reaccionar ante la autoridad, constituye un elemento muy importante de el individuo a su trabajo y demuestra su satisfacción en él. Si se muestra reacio a ella no podrá soportar un trabajo que exija una vigilancia muy estrecha o un jefe muy autoritario. A veces la misma tarea, con otro jefe o

con una vigilancia mas relajada puede ser satisfactoria.

Muchas veces la reaccion de una persona respecto a sus superiores, depende de la opinion que tiene de su propia importancia o de sus apreciaciones. Por una parte existe la reaccion -- del individuo ante el jefe y ante la autoridad y por otra la definicion social de quien es un jefe aceptable. La mayoria de -- las personas prefieren depender de los que ocupan una posicion elevada dentro de la jerarquia, que de los inferiores. Aceptan -- mas a gusto las ordenes del director que las de su jefe inmediato.

Muchos de los trabajadores encuentran sus mayores satisfacciones en el ambiente social creado por un grupo de trabajo. La mayoria, aspira a encontrar una calida acogida y un interes sin -- cero. Otros individuos, en cambio, reaccionan competitivamente -- frente a su companero, tratan de dominarlo, de demostrar sus conocimientos, de llevar la voz cantante en las discusiones o de -- mostrar su superioridad en el trabajo. Tales individuos suelen -- convertirse en dirigentes o portavoces del grupo, hasta llegar -- a ser el punto de referencia de los demas, para cualquier asunto o consejo. En otros casos su agresividad degenera en franca -- hostilidad quedan completamente aislados o convertidos en centros de todas bromas o burlas. En relacion con la personalidad, mucha gente tiene grandes dificultades para relacionarse con -- los demas. A veces son demasiado hostiles y competitivos, hay -

otras personas irascibles o encerrados en sí mismos, unos se --  
muestran más o menos cordiales con los hombres que con las muje  
res, otros se encuentran más a gusto con objetos o con ideas y -  
en consecuencia sus ocupaciones las alejan del contacto con las  
personas.

Planteadas así las cosas, concluimos en que la conforma---  
ción de una eficaz política interna de relaciones humanas, nace  
con la acertada selección del jefe concluyendo con la del perso  
nal de línea en general, siendo indispensable identificar plena--  
mente al personal, con las metas.

Es muy importante lograr adecuada relación social en las -  
tareas encomendadas para la institución.

Para alcanzar tales objetivos de identificación y de coope  
ración, será indispensable sembrar en la mente del trabajador -  
la comunicación sincera, la confianza y el apoyo mutuo y final-  
mente, una sabia actitud del jefe como líder, con la aplicación  
de técnicas psicológicas y principios excelentes de filosofía -  
humana, para superar las diferencias entre el grupo tratando --  
siempre de salvar los principios de justicia social, los que de  
ben permanecer inviolables.

#### RELACIONES HUMANAS ENTRE EL PERSONAL Y SUS DERECHOHABIENTES.

Cuando contemplamos el problema de las relaciones humanas  
aplicado a la seguridad social, la que comprende el universo de  
sus derechohabientes, nos encontramos siempre con los dos ele--

mentos que se ponen siempre en comunicación; el público y la - institución, representada por sus trabajadores. Si analizamos - el concepto del público que hemos enunciado, nos encontramos - con que ese todo, que el principio aparece tan indefinido y di - fícil de precisar, va tomando fuerza y se va consitituyendo no - en público, sino en muchos públicos, con características dis-- - tintas y antecedentes distintos y maneras de actuar diferentes.

Si revisamos cuidadosamente las diferencias y semejanzas - entre esos públicos, nos encontramos con una serie de factores - que conviene mencionar:

- a).- Nombre.
- b).- Sexo.
- c).- Edad.
- d).- Educación.
- e).- Estado Civil.
- f).- Ocupación.
- g).- Domicilio y
- h).- Antecedentes con la insitución a la que servimos .

Con los factores enunciados (se podría agregar otros) pod - mos, una vez hecho el análisis de nuestro público, elaborar un - cuadro mental de las cosas que nos hacen diferentes, o que nos - hacen semejantes. Por ejemplo; la edad es un factor de diferen - cia cuando pensamos en un niño o en un adulto y es factor de se - mejanza, cuando consideramos a dos niños escolares.

La educación puede ser un factor que nos haga semejantes cuando se trata de dos individuos con el mismo tipo y años de escolaridad, y puede evidenciar las diferencias, cuando comparamos ciertos aspectos del conocimiento o actitudes de una -- analfabeta frente a un profesional. Al poner estos ejemplos va mos viendo a la vez, que para comprender adecuadamente a una - persona es necesario tomar en consideración, no sólo elemento de juicio, sino varios, puesto que hay una relación estrecha - entre todos los factores arriba enunciados y que es indispensable tomar en cuenta.

Vemos así, que el tipo y el espacio, vienen a presentarse como los dos elementos principales que sirven de marco y de -- fondo al juego de todos los factores que operan en la vida del hombre.

En razón del tiempo pertenecemos a una generación, revisa mos y confrontamos nuestras experiencias, planeamos nuestra ac tividad futura. En razón de espacio, somos parte de un vecinda rio, de cierta relación territorial o de un país, nos vemos -- obligados a trabajar en determinado lugar, a usar los medios - de comunicación. En razón del espacio tiempo, nos comportamos individual o colectivamente, de acuerdo con las normas, los -- usos, las maneras de actuar de nuestra cultura. En otros térmi nos tenemos costumbres.

Si miramos a nuestro alrededor, y recordamos donde sole--

nos ir a pasear, a quienes visitamos, de qué modo vestimos qué comemos, nos daremos cuenta de que hay otras personas que en términos generales tienen con nosotros, de común, el estilo de vida, o sea, que visten como nosotros, tienen actividades económico-sociales dentro de un campo más o menos similar al nuestro, manifiestan los mismos gustos, reaccionan ante las mismas cosas. En otros términos nos damos cuenta de que pertenecemos a un grupo mayor que se llama clase social.

De acuerdo con ese grupo al que pertenecemos, tenemos una manera de ser y actuar, ocupamos una posición social que los demás reconocen. Esa posición, reconocida por los demás y sentida por nosotros, se llama status.

Formando parte de uno o varios grupos, y siempre dentro del status que alcanzamos nos corresponde desempeñar diversos roles o papeles en la vida diaria. En nuestra casa desempeñamos el rol de padre o madre frente a los hijos, de esposo o esposa frente a nuestro cónyuge, de hijo o hija, nieto, sobrino frente a nuestros padres, abuelos o tíos.

De vecino, de amigo, de profesor o de alumno, de jefe o de subalterno en el trabajo, de miembro directivo o simple afiliado de una organización, etc. En cada una de esas situaciones, con cada rol, sin dejar de ser las mismas personas, variamos en nuestras actividades, o en nuestras maneras de comportarnos.

El rol supone entonces una conducta que se espera en cada

situación, un comportamiento que debe cumplir. El cambio de -- los roles provoca actitudes ridículas en unos casos, conflic-- tos en otras. Por ejemplo, no es lo mismo que un niño asuma ac-- titudes y pretenda realizar tareas de un adulto, que un hombre maduro, se ponga en el papel de un niño, o un anciano en el de un joven, en cuanto a determinadas tareas o modos de actuar.

De todo lo anterior se desprende claramente que es indis-- pensable, en el campo de las relaciones de trabajo, comprender que el cliente, el paciente o la persona que llega a estable-- cer contacto con el Seguro Social, espera una determinada acti-- tud, un cierto comportamiento, el desempeño adecuado del papel de empleado público en cada uno de nosotros, cuando actuamos - en tal calidad. Por nuestra parte, nosotros esperamos que la - persona que llega a nuestra oficina, al despacho llene su rol-- adecuadamente, y comprenda la posición en que estamos coloca-- dos. Es en esta doble avenida de comunicación, en donde debe-- mos llevar nosotros la parte principal, por la obligación en - que estamos de comprender el como y el por qué de las actitu-- des y manera de ser de la persona que llega a utilizar los ser-- vicios de donde trabajamos. Mientras vivimos todos estamos ex-- puestos a una serie de experiencias similares, somos amados y - odiados, tenemos éxitos y fracasos. A veces nos hacen sentir-- nos orgullosos de nosotros mismos, y en ocasiones nos destro-- zan y apabullan, por un lado nos dan órdenes por otro se nos -



permite ordenar. A nuestro alrededor encontramos factores positivos y negativos. Dentro de todo esto, es lo que nos hace -- comportarnos de manera diferente.

Pensemos por ejemplo, en lo que ocurre con un grupo de personas expuestas a la rubeola o la varicela. Una enferma, otro no. Por qué sucede esto? la respuesta es simple, algunos miembros del grupo están vacunados alguien nos dió una dosis del virus, pero una dosis tal que no nos enfermó, sino que nos ayudó a resistir posteriormente. En otros términos la vacuna nos inmunizó.

Volviendo al planteamiento inicial, nos podemos preguntar, ¿qué es lo que inmuniza a una persona frente a tantas experiencias contradictorias como a las que tenemos que hacer frente diariamente? Si algo las inmuniza, en qué consiste ese algo? - Trataremos de encontrar la explicación.

Todos nacemos como resultado de un proceso que se inició al fecundarse el óvulo en el seno materno. Al nacer, por tanto traemos un antecedente hereditario. Sobre ese factor nuestros padres hacen bien poco, o prácticamente nada. Por tanto, lo importante no es tanto la consideración del factor de la herencia, como la actitud que asumamos nosotros frente a ella. Antiguamente se hablaba mucho acerca de buenos y malos antecedentes de familia, sobre todo en lo relativo a ciertas enfermedades físicas y mentales. Hoy día sabemos que mucho de todo esto,

eran simples especulaciones y generalizaciones que no tenían realmente valor científico. Aún en el caso que efectivamente tengamos datos ciertos acerca de nuestros antecedentes, sabemos que lo heredado no es otra cosa que una tendencia que se puede aumentar o disminuir, de acuerdo con lo que suceda en nuestra niñez. Aún más la mejor herencia del mundo, no es garantía de que por circunstancias ajenas a ese factor, nos podemos enfermar mentalmente. La herencia es la materia prima con la que trabajamos. La educación, el adiestramiento, la medicina, nos ayudará a sacarle el mejor partido posible a ese material.

La vacuna que nos inmunizará consiste, entonces, en la serie de experiencias que todos vamos teniendo, especialmente durante el período en que nos estamos definiendo como individuos y estamos aprendiendo a vivir dentro del medio social. Para que esa vacuna nos inmunice efectivamente, es necesario que nos "inocule" de acuerdo con las siguientes normas básicas:

a).- AFECTO: Este término no debe confundirse con sentimentalismo, afecto quiere decir, verdad, fé, simpatía, tolerancia, ausencia de actitudes o palabras que ridiculicen o que rechacen, significa también protección, cuando ésta se necesita.

El afecto supone algo más que hacer las cosas porque "así me quieren más", o por temor a obediencia ciega. El afecto su-

pone seguridad. Un niño seguro, amará a su madre aunque a veces se ponga enojada, o regañe. Esta seguridad aparecerá si el afecto que se da es firme, constante.

La ausencia de afecto, es dañina. Una sobre dosis es venenosa. Para determinar la dosis adecuada, es necesario recordar que nuestra tarea no es la de hacer seres obedientes sino personas independientes y responsables.

b).- ESTIMULO: El encomio, al igual que el afecto nos permite establecer relaciones con los demás, en las cuales nos sentimos seguros. Todos buscamos reconocimiento en nuestras actividades, todos necesitamos la palabra adecuada que nos sirva de acicate para continuar. No basta con lo que usted cree y siente acerca de sus propias obras o de su persona, es necesario también el estímulo externo, la palabra oportuna.

c).- CONSISTENCIA: Este pilar dentro del proceso de inmunización, servirá para darnos la fé, en los dos anteriores. Si nosotros aprendemos a temprana edad que tal actitud o tal conducta dará por resultado determinadas medidas o respuestas, tendremos ya elaborado un mundo de referencia en el cual creemos y -- que nos servirá de medida en el futuro. Pero si en vez de eso, no encontramos que en unas ocasiones se nos estimula a repetir las, o que aquel que nos castigó ayer está haciendo hoy lo que nos prohibió entramos en un mundo de confusión y de duda puesto que perdemos la fé en las personas, en su afecto, es sus estímulos. La consistencia comienza en el hogar y llega posteriormen-

te a proyectarse en todas las cosas de la vida.

Un jefe que dicta disposiciones distintas o contradictorias ante situaciones similares, creará confusión administrativa, y estará haciendo perder la fe en la autoridad y en su capacidad para dirigir la oficina, empresa u organización. El cuidado físico debe ser consistente, el afecto, el estímulo, no han de sufrir variaciones que redunden en perjuicio de la persona.

Si revisamos cuidadosamente todos los enunciados del número anterior, nos encontramos que las bases y los factores de que hablamos anteriormente, están operando en nuestra vida diaria, en nuestro trabajo, en el hogar.

Nosotros no deseamos que las personas que lleguen a nuestra oficina sean simplemente obedientes. Preferimos que sean responsables, para esto es indispensable que nos demos cuenta de la tarea que tenemos frente a nosotros y tratemos de aprender como llevarla a cabo del mejor modo posible. Debemos preocuparnos por desarrollar con nuestras palabras el sentimiento de nosotros y no simplemente del yo.

Ponemos atención a lo que se nos dice? y al cómo se nos dice? Las palabras, los gestos, el tono de la voz, representan un lenguaje adicional al que es indispensable poner atención.

Nos damos cuenta del papel que desempeñamos y de la opinión que se forman los demás acerca de nuestro cumplimiento en el trabajo.

El tono de nuestra voz, nuestras maneras, revelan interés, afecto, preocupación por la persona con quien debemos relacionarnos?

Llevamos al trabajo nuestros problemas, descargamos las preocupaciones sobre los clientes?

Reconocemos que no todos los que llega a nuestro servicio están en el mejor estado de ánimo y que algunos llegan prejuzgados contra nosotros, contra nuestra actividad y que actúan sobre esa base? Nos mostramos agresivos o despectivos ante tales situaciones?

Nos dejamos llevar por las primeras impresiones y unos días como un dechado de amabilidad y otros apáticos, fríos y descorteses con los pacientes?

Nos damos cuenta que en buena parte las actitudes de los pacientes no son otra cosa que una reacción ante nuestro modo de ser?

Las anteriores y muchas otras preguntas, sirven para recordarnos que la tarea del funcionario público supone un algo más que el cumplimiento de una labor dentro de un horario determinado.

Tenemos una responsabilidad ante los demás. Una carga grande que sobrellevar. Para actuar como deseamos y como esperan todos, es indispensable en primer término que busquemos el como estar en paz con nosotros mismos, y después el cómo realizar nuestro trabajo del mejor modo posible, con la conciencia de estar haciendo algo por los demás y por nosotros mismos.