



Universidad Nacional de Educación  
Enrique Guzmán y Valle  
*Alma Máter del Magisterio Nacional*

RECTORADO

# ÚNETE AL CAMBIO

Para que el buen trato  
crezca en la universidad,  
tenemos el mejor plan.



*Una persona demuestra sus valores por el modo  
en el que trata a los demás.*



## **PROMOVIENDO LA CULTURA DEL BUEN TRATO**

El Buen Trato se define en las relaciones con otro (y/o con el entorno) y se refiere a las interacciones (con ese otro y/o con ese entorno) que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

Este tipo de relación además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.

Las relaciones de Buen Trato parten de la capacidad de reconocer que "existe un YO y también que existe un OTRO, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan."

### **Según Restrepo (2000), está compuesto por cinco elementos:**

1. El reconocimiento
2. La empatía
3. La comunicación efectiva
4. La interacción igualitaria
5. La negociación

**EL RECONOCIMIENTO.** Es el punto de partida para el Buen Trato. Se trata de la capacidad de "darse cuenta" de que, tanto como uno, el otro existe y tiene características, intereses, necesidades, y formas de expresión tan importantes como las nuestras. Es la esencia del **RESPECTO** y se empieza a construir desde el primer momento de la vida a través del propio reconocimiento que se da como consecuencia de un adecuado vínculo afectivo.



**COMUNICACIÓN.** Es diálogo. Está constituido por mensajes que intercambiamos con el otro con alguna finalidad. Sólo si se basa en los dos elementos anteriores (reconocimiento y empatía) es un verdadero diálogo; y para serlo, precisa de dos capacidades fundamentales: saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar.

**EMPATÍA.** Capacidad de darse cuenta, entender y comprender qué siente, cómo piensa y por qué actúa como lo hace el otro con quien nos relacionamos. Sólo es posible desarrollarla si hemos **RECONOCIDO** al otro.



**INTERACCIÓN IGUALITARIA.** Es el contexto ideal para la existencia del diálogo. Se basa, también, en el reconocimiento y la empatía y expresa la comprensión y uso adecuado de las jerarquías y el poder en las relaciones humanas. Las jerarquías (posiciones de autoridad) y el manejo diferenciado de poder (capacidad de influir en la vida de otros) que surge de ellas, existen para facilitar la convivencia y asegurar las condiciones básicas para la vida; de ninguna manera justifican diferencias en cuanto a la valoración de las personas.



**NEGOCIACIÓN.** Es la capacidad de resolver conflictos en forma que todas las partes queden satisfechas. Cuando negociamos, no hay vencedores ni vencidos. Los conflictos en la convivencia son inevitables, precisamente porque somos diferentes. Si reconocemos que las características, intereses, necesidades y puntos de vista de todos y todas son igualmente importantes, no hay otra forma de resolver las discrepancias que negociando.

**EL BUEN TRATO SE VA CONSTRUYENDO EN LO COTIDIANO A TRAVÉS DE MILES DE PEQUEÑOS GESTOS DE CUIDADO, CONSIDERACIÓN Y ATENCIÓN HACIA UNO MISMO Y LOS DEMÁS.**



---

# **LAS DIEZ REGLAS DE CORTESÍA**

---

1. Trate a los demás como quisiera que lo traten a usted.
2. Trate de estar siempre dispuesto a sonreír.
3. Trate de ser gentil, y agradar al hablar.
4. Trate de saber escuchar.
5. Trate de no discutir, sencillamente opinar.
6. Trate de cuidar la puntualidad.
7. Trate de ser jovial, voluntarioso y dinámico.
8. Trate de guardar para usted sus propias dificultades.
9. Trate de prometer solo cuando esté seguro de poder cumplir.
10. Trate de pedir "por favor" y no olvide "agradecer".

---

**HAGAMOS LO POSIBLE  
PARA QUE SEAN PARTE DE NUESTRA VIDA.  
CONVIVIREMOS EN ARMONÍA.**

---