



“CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ”
Facultad de Humanidades

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual.

Autora: Janny Romero Vega
Tutora: Leysis Quintana Morera

Curso 2008-2009

Año del 50 aniversario del Triunfo de la Revolución

Pensamiento

“El éxito y el porvenir de nuestra revolución dependerá de la forma en que seamos capaces de formar a las nuevas generaciones”

Fidel Castro Ruz.

Dedicatoria

A toda mi familia, por apoyarme siempre. A mi hijo que es lo más importante en mi vida..

En especial a mi Mamá, mi Papá, a mi abuela y mi abuelo que han sido ejemplo de amor y cariño, a mis hermanos por vivir cada momento a mi lado. .

A mi esposo por toda su abnegación y por no escatimar esfuerzos. .

A mi tutora Leysi Quintana por confiar en mí y guiarme en este nuevo sendero de esperanza y dedicación, y así alcanzar nuevas metas y expectativas que será el fruto de mi trabajo como profesional y a su vez poder realizar todo mi sueño como comunicador social.

A nuestra Revolución por brindarme la oportunidad de estudiar y estar insertada en el proceso de enseñanza cubano.

Agradecimientos

Tengo que agradecerles profundamente a todas las personas que me quieran y que yo quiero, y que han tomado lugar en esta ardua tarea .A mi familia en general que todos han cooperado para que yo pueda cumplir mi sueños de llegar a ser una profesional.

A mi madre por ser ella y no otra .A mi hijo Jaison por ser motivo de abnegación y sacrificio para emprender esta profesión.

A mi esposo por su comprensión y dedicación. Y por supuesto a Leysi por permitirme el grandísimo honor de estar bajo su tutoría y ser portadora de dedicación, comprensión, sacrificio, abnegación y sabiduría a la realización de este trabajo que contiene el más infinito amor hacia el perfeccionamiento humano. A nuestra revolución por brindarme la oportunidad de insertarme en el Programa de Universalización y por proporcionarme el privilegio de cumplir todos mis sueños en esta ardua labor.

Resumen

La presente investigación “Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual en el Municipio de Palmira. Se centra en la fundamentación de una propuesta a través de la implementación de varios talleres de comunicación donde participen todos los trabajadores sociales graduados del municipio, los mismos serán impartidos por diferentes profesores de nuestro municipios en aras de perfeccionar las habilidades comunicativas, elemento fundamental, ya que el éxito de todo trabajador social depende de saber comunicarse con la comunidad. La investigación se encuentra estructurada en tres capítulos. En el capítulo I se hace un análisis de los principales presupuestos teóricos del origen de la comunicación desde la perspectiva de diferentes investigadores. En el capítulo II se presenta la metodología y técnicas utilizadas que justifican nuestra investigación; y en el capítulo III se analizan los resultados obtenidos que denotan a la propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual a través de la validación del criterio de especialistas. Finalmente se ofrecen las conclusiones y recomendaciones de nuestro trabajo. Los anexos fueron ordenados de la manera en que fueron apareciendo.

INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I. Marco Teórico Referencial	
1.1. Aproximación al concepto de comunicación	14
1.2 La actividad y la comunicación humana	16
1.3 Las habilidades. Conceptualización y clasificación...	19
1.4 Las habilidades comunicativas. Tipos	23
1.5 La necesidad de comprensión de los mensajes verbales en el programa de trabajadores sociales	25
1.6 El Trabajo Social. Orígenes y evolución...	29
1.7 El trabajo social en Cuba desde 1959-1999	31
	34
1.8 Labor de los Trabajadores sociales	
Conclusiones del capítulo.	36
Capítulo II. Fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el programa de superación propuesto	
2.1 Descripción del contexto	37
2.2. Descripción de la Muestra	38
2.3.- Fundamentación teórica del programa. Métodos y técnicas utilizadas	39
2.3.1. Primera etapa de la investigación: Determinación de necesidades	40
2.3.2. Segunda etapa de la investigación: Fundamentación del programa	44
2.3.3 Modelo que sustenta la propuesta y condiciones para su aplicación	46
2.3.4 Características generales y exigencias básicas del programa de preparación.	48
2.3.5 Condiciones para su aplicación.	49
2.3.6 Sistema de preparación en el contexto de trabajo social. Una propuesta para el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.	51
Capítulo III. Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual.	
3.1 Valoración de la propuesta por parte de los especialistas.	54

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Introducción

Las condiciones histórico-concretas en que vive el mundo contemporáneo, marcado por complejos procesos de cambios, transformaciones o reajustes sociales, sobre todo en el plano económico, político y social, demanda reformas en las políticas educativas y reajustes de valores sociales importantes en los que se sustentan esas políticas.

Unido a todo esto, el desarrollo científico alcanzado en los últimos años por ciencias sociales, trae consigo cada vez más la reflexión sobre los problemas del hombre y las vías para su desarrollo y formación ocupen el problema central.

En la actualidad ha tomado fuerza la idea de que para una adecuada inserción y protagonismo del hombre en la vida moderna, este tiene que apropiarse de un conjunto de saberes que reflejan las exigencias de las actuales condiciones sociales.

Se trata de un aprendizaje que promueve el desarrollo integral del hombre, que posibilitará su participación responsable y creadora de la vida social y su crecimiento humano, comprometido con su bienestar y el de los demás. Aprender a convivir se constituye en uno de esos aprendizajes básicos, lo que supone el desarrollo de habilidades comunicativas y de interacción social, del trabajo en grupos, y el desarrollo de la comprensión, la tolerancia, la solidaridad y del respeto al otro. De lo anterior se infiere la pertinencia del estudio de la comunicación educativa y su papel en el desarrollo humano. La comunicación es un proceso esencial del desarrollo de la personalidad, pues este transcurre en un marco interactivo. El sujeto psicológico es esencialmente interactivo y en ningún momento pierde esa condición a lo largo de su desarrollo. Destacar la comunicación educativa tiene como fin desentrañar su profunda significación para el desarrollo de la personalidad a lo largo de la educación.

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen F. Engels relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación: “el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros” [📖Engels 75, p273]

“El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad objetual concreta, tanto por sus

características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación”. [📖Gzlez F. 87, p159]

“La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”. [📖Lomov 89, p6]

La introducción de cambios en los sistemas educacionales es una demanda social actual en la correspondencia con el desarrollo científico técnico y a tenor de las condiciones socio-económicas de cada contexto social. Cuba, país inmerso en numerosas dificultades que lo afectan en todas las esferas de la vida y enfrascado en encontrar los caminos correctos para que la educación forme a las nuevas generaciones como hombres más dignos y capaces, portadores de las tradiciones históricas y culturales acorde con las exigencias actuales que demanda la sociedad, inmersa en un mundo globalizado, no puede prescindir de una concepción pedagógica que enarbole lo más avanzado de la ciencia y del pensamiento pedagógico cubano, que coadyuve a una práctica educativa científica con una teoría pedagógica sólida, fundamentada en nuestras tradiciones políticas, revolucionarias y ciudadanas.

A lo anteriormente planteado podemos señalar que al surgir todas estas transformaciones surgió la necesidad de incrementar el número de trabajadores sociales con el objetivo de ayudar y ofrecer soluciones a la situación problemática que presenta la sociedad cubana actual. Por lo que se aceleró el proceso de preparación de los trabajadores sociales en las diferentes escuelas del país, donde fuimos nombrados por nuestro comandante en jefe médicos del alma capaces de llegar a realizar trabajo social en los sectores más vulnerables de la sociedad.

El trabajo social debe responder a estas demandas a partir de una relación dialéctica entre ciencia y práctica, que se reflejará entre otras cuestiones, en el contenido y forma que se asuma la preparación de los trabajadores sociales que darán solución a los problemas de la sociedad actual.

Por lo planteado anteriormente este trabajo tiene como **problema de investigación científico**: Insuficiente desarrollo de habilidades comunicativas de los trabajadores sociales que se encuentran insertados en el programa de trabajo social.

El objeto de estudio lo constituye la superación profesional de los trabajadores sociales en el desarrollo eficaz de las habilidades comunicativas.

Campo de acción: el proceso de perfeccionamiento de habilidades comunicativas de los trabajadores sociales

Por tanto **la idea a defender es**: La propuesta de un sistema de preparación, a través de la implementación de varios talleres de comunicación con especialistas en temas comunicativos donde participen los trabajadores sociales inmersos en el programa perteneciente al municipio de Palmira, debe perfeccionar las habilidades comunicativas de estos.

El aporte práctico de este trabajo consiste en:

La elaboración de varios talleres de comunicación que sistematizando experiencias acumuladas en esta temática incorpora otros elementos y se orienta a favorecer la formación del trabajador social como comunicador y a su vez que demuestren sus habilidades comunicativas en su labor en la sociedad. Además ofrece una recopilación de materiales de consulta sobre el tema para la preparación de las actividades programadas.

Por lo que nos planteamos como **objetivo general**: Elaborar una propuesta de preparación utilizando la ejecución de varios talleres para perfeccionar las habilidades comunicativas en función del trabajo social.

Objetivos específicos

1-Determinar los fundamentos teóricos que soportan la comunicación de los trabajadores sociales en habilidades comunicativas en función de trabajo social.

2-Determinar las necesidades de preparación de los trabajadores sociales en función de las habilidades comunicativas.

3-Elaborar los talleres de preparación en función de perfeccionar las habilidades comunicativas en el contexto del trabajo social.

Breve argumentación teórica del problema:

La argumentación teórica del problema esta dada a través de los elementos teórico-practico relacionados con aspectos de comunicación, este problema puede estar matizado en la escasa fluidez e interacción con las ciencias de la comunicación. El conocimiento de los estudios de esta ciencia nos permite coherencia, cientificidad y organización ya que postulados importantes de estas ciencias, así como sus categorías y leyes nos posibilitan dar concreción a la misma, la propia concepción de su objeto, principios, leyes y categorías encuentran su expresión en esta propuesta de perfeccionar las habilidades comunicativas.

Al poner en práctica estrategias comunicativas apunta a pensarlo todo con fluidez y comprensión ya que el arte de comunicar es una herramienta esencial para el desarrollo de la conducta de un individuo, constituye un proceso básico-práctico y social clave para la integración de la sociedad actual.

El lenguaje oral es un elemento esencial de las habilidades comunicativas pues a través del mismo se expresa nuestros sentimientos, pensamientos, experiencias, emociones, deseos etc. expresar una rica variedad de percepciones, sensaciones y estados de ánimo, sustentada en general por una amplia gama de gestos y movimientos faciales que la complementan y precisan de un modo espontáneo y muy flexible. El lenguaje escrito ayuda a interpretar y representar la realidad. La lengua escrita como medio de comunicación, información, conocimiento, pensamiento y disfrute. Conoce y utiliza los recursos y fuentes de información de uso cotidiano que utilizan la lengua escrita: rótulos, láminas, periódicos, revistas, libros, folletos, cuentos, material multimedia, Internet, TV, La biblioteca, etc. Estas fuentes de información son de vital importancia para el desarrollo eficaz de la comunicación entre los seres humanos.

Propuesta de métodos a utilizar:

Análisis de documentos: consiste en la revisión minuciosa del programa de trabajadores sociales. Revisión en las diferentes bibliografías. A partir de la búsqueda bibliográfica y documentos normativos institucionales me permitirá la información necesaria para determinar aspectos esenciales a considerar en el trabajo social y particularmente en la dimensión comunicativa.

Observación: Resulta de un valor extraordinario, si tenemos en cuenta que esta permitirá obtener conocimientos acerca del comportamiento del objeto investigado tal y como este

se da en la realidad. Se realizaron observaciones a diferentes actividades que realiza el trabajador en su labor diaria. Permitió determinar las necesidades de habilidades de comunicación en el programa. **(Anexo 1)**

Criterio de especialista: Permitirá validar la propuesta del programa de superación sobre temas de comunicación orientado a los trabajadores sociales. **(Anexo 2)**

Se utilizó la aplicación de un Inventario de problemas de comunicación elaborado por la Dra. Ana Maria Fernández. Pues a través del mismo se pudo detectar las deficiencias de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales. **(Anexo3)**

Universo: trabajadores sociales graduados del municipio de Palmira para un total de 153.

Muestra: La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por un total de 20 trabajadores sociales pertenecientes al municipio de Palmira, provincia Cienfuegos. Se tomaron estos trabajadores debido a que en su gran mayoría los estudios que acometen están centrados en el campo de la Psicología, Pedagogía y no se han preparado para ejercer sus profesiones universitarias formadas como comunicadores sociales. Es necesario destacar que todos los trabajadores sociales del municipio pertenecen al ejército de estudiantes que cursan hoy sus estudios en el programa de Universalización en nuestro Municipio. Este estudio ha sido realizado con trabajadores que están cursando sus estudios universitarios en diferentes carreras, la muestra estudiada esta centrada en 5 estudiantes de derecho , 6 estudiantes de psicología, 6 de la carrera de estudios socioculturales y 3 de la carrera de contabilidad, pues a través de esta investigación se tomará como propuesta de preparación, la elaboración de un taller donde se estudien e impartan temas que sean de gran utilidad para el perfeccionamiento de la labor que realiza cada trabajador social en su accionar en la comunidad.

El contenido de este trabajo está estructurado en tres capítulos de la siguiente forma:

Capítulo I Marco teórico Referencial.

- 1.1 Aproximación del concepto de comunicación.
- 1.2 La actividad y la comunicación humana.
- 1.3 Las habilidades. Conceptualización y clasificación.
- 1.4 Las habilidades comunicativas. Tipos.

1.5 La necesidad de comprensión de los mensajes verbales en el programa de Trabajadores sociales.

1.6 El Trabajo social. Orígenes y evolución.

1.7 El Trabajo social en Cuba desde 1959-1999.

1.8 Labor de los Trabajadores Sociales.

Capítulo II Fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el programa de superación propuesto.

2.1 Descripción del contexto.

2.2. Descripción de la Muestra.

2.3 Fundamentación teórica del programa. Métodos y técnicas utilizadas.

2.3.1. Primera etapa de la investigación: Determinación de necesidades.

2.3.2. Segunda etapa de la investigación: Fundamentación del programa.

2.3.3 Modelo que sustenta la propuesta y condiciones para su aplicación.

2.3.4 Características generales y exigencias básicas del programa de preparación.

2.3.5 Condiciones para su aplicación.

2.3.6 Sistema de preparación en el contexto de trabajo social. Una propuesta para el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

Capítulo III Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual.

3.1 Valoración de la propuesta por parte de los especialistas

3.2 Organización de los temas a tratar en los talleres de comunicación.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

1.1 Aproximación del concepto de comunicación.

Según Martín Serrano, la comunicación es una actividad muy antigua y se define como la aptitud para servirse de la información en la interacción y esta la posee las especies de animales que han antecedido al hombre en millones de años Martín Serrano, (1991) 13.

El origen latino del término comunicación comunis poner en común algo con otro, prueba su existencia desde tiempos lejanos y también refiere una de las formas de entenderlo como un proceso donde se produce una relación recíproca de compartir, de intercambiar, de dialogar con el otro.

Si se toma como punto de partida la definición etimológica de comunicar, se encuentra que el término procede del latín *comunicare*, que significa: establecer algo en común con alguien, compartir alguna información, ideas, etc. Esta definición subraya el carácter co-participativo de la acción.

Lo fascinante de esta temática es que cada una de estas suposiciones tendría su espacio en la comprensión de los procesos comunicativos, es por esto que la comunicación ha sido calificada como "una ciencia múltiple y dispersa" (1, p.31) de reciente incorporación al campo científico, aunque poseedora de una larga historia, que se remonta a los momentos en que el ser humano fue consciente de su capacidad de comunicarse con otros.

Desde el punto de vista psicológico, la comunicación tiene un lugar especial en la formación de la personalidad y constituye la vía esencial de su determinación social. Su significación desde una posición dialéctico materialista es explicada claramente a través de este enfoque histórico cultural elaborado por Vigotsky y que se asume en este trabajo como fundamento psicológico en la comprensión de la relaciones entre actividad y comunicación.

A pesar de la gran variedad y diversidad de definiciones del término comunicación, ha sido posible establecer cuatro criterios que permiten distinguir igual número de tipo de definiciones, según esté presente en las mismas uno de ellos:

1. La transmisión de significados

Un ejemplo de este tipo de definición es la de Berelson: "La transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., a través de símbolos, palabras, imágenes, figuras, gráficos, etc."

2. La atribución de significados

Salomón señala, por ejemplo, que la condición necesaria para la comunicación es atribuir significado a un evento. La condición necesaria y suficiente es atribuir a la fuente una intención de influir.

3. La eficiencia comunicativa

Se refiere al logro de los objetivos por quien inicia el proceso. Así, por ejemplo, Hockett define la comunicación como: "Aquellos actos mediante los cuales un organismo desencadena la acción de otro".

4. La interacción de los individuos en la sociedad como base de toda actividad social.

A este tipo de definición se adscribe la propuesta marxista de comunicación que vimos antes.

Es importante en el estudio de la comunicación destacar su carácter procesal, teniendo claro que el término proceso está asociado a cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo a partir de la interacción de los elementos que lo conforman.

Una muestra de la complejidad del término comunicación es aportada por Fidler, quien enumera siete situaciones o aspectos distintos en su definición:

1. Un proceso, una actividad.
2. Un medio de transmitir información ("Comunicación de masas").
3. El mensaje o mensajes que se dan ("Comunicación/es").
4. Un evento o suceso ("Me comuniqué con él...").
5. Una conexión, un contacto ("He establecido comunicación...").
6. El grado de comprensión mutua entre personas.
7. La disciplina o campo de estudio que se ocupa de ella.

1.2 La actividad y la comunicación humana.

Leontiev (1979) define la actividad como la intervenculación de acciones contrapuestas que se presuponen mutuamente: objetivación y desobjetivación. Plantea dos tipos de actividad: el trabajo y la comunicación.

Según Vigotski (1982), la actividad humana transcurre en un medio social, en activa interacción con otras personas, a través de variadas formas de colaboración y comunicación, y por tanto siempre, de una u otra forma, tiene un carácter social. En íntima vinculación con la actividad, la comunicación se produce desde el nacimiento del niño a través de formas extraverbales. Resulta esclarecedora la concepción histórica cultural desarrollada por Vigotsky que plantea el papel de la actividad y la comunicación en la socialización del individuo desde una posición dialéctica materialista, a partir de elaboraciones teóricas novedosas para la Psicología en su momento y que han logrado trascender, manteniendo actualidad e influencia en enfoques contemporáneos.

La comunicación entre los seres humanos transcurre en el contexto de una actividad que condiciona “el encuentro” comunicativo o las motivaciones específicas relacionadas con la comunicación provocan la realización de actividades conjuntas entre las personas. De ahí el carácter complementario e interdependiente entre las mismas por lo que conforman una unidad dialéctica

La comunicación tiene especificidades que la distinguen de la actividad. Se debe tener en cuenta:

- Que constituye la expresión de las relaciones entre sujetos
- Su carácter plurimotivado variable, que a partir de los vínculos que se van construyendo en la propia relación se modifican en el tiempo.
- Es un proceso activo de interacción que implica la influencia mutua entre los participantes de acuerdo al intercambio de información, estados emocionales y comportamientos que estén implicados en la situación comunicativa.

Por todo lo antes expuesto se considera que la actividad es la forma de activismo del ser humano llamada a reproducir las condiciones que trascienden su ser biológico: las relaciones sociales, la cultura, el propio individuo como ser biosocial y no sólo como ser biológico. Son aquellos procesos mediante los cuales el individuo, respondiendo a sus necesidades, se relaciona con la realidad, adoptando determinada actitud hacia la misma.

La actividad existe necesariamente a través de acciones.

El papel del sujeto de la actividad puede desempeñarlo un individuo concreto, uno y otro grupo social y por último, la sociedad en general. Por lo que se coincide con Lomov (1989), al considerar la actividad y la comunicación como dos aspectos del ser social, del hombre, de su forma de vida que no transcurre como procesos paralelos, sino en estrecha relación.

Al valorar la comunicación como categoría psicológica se debe tener en cuenta la interrelación sujeto-sujeto en la actividad, y que por medio de la comunicación el hombre adquiere conocimientos, habilidades, desarrolla sus opiniones, gustos, normas, se valora a sí mismo y a los demás. Se desarrolla su personalidad, pero al mismo tiempo la personalidad influye en la actividad y la comunicación que esta desarrolla.

En el proceso de la comunicación humana participan varios elementos:

Emisor: (quién) es la persona que proporciona la información, es la fuente de donde emanan los mensajes. Es la persona que quiere comunicarse, entregar algo personal.

Destinatario, perceptor: (a quién) es el que recibe la información, es a quien se le proporciona el mensaje, es la persona que sabe escuchar, que entiende lo que el otro le está diciendo y que es capaz de emitir una respuesta.

Mensaje: (qué se dice) es el contenido de la comunicación. Comprende el tema, la realización de lo que se dice en torno a ese tema, y la forma en que es expresado.

Codificación: es un proceso mediante el cual el emisor prepara el mensaje para que pueda ser comprendido por el perceptor, para lo cual se vale de sus conocimientos, de las características del canal que va a emplear, de las exigencias del público al que va a dirigirse, de las particularidades del lenguaje que va a utilizar.

Descodificación: es el proceso inverso a la codificación en el cual el sujeto que recibe la información procede a descifrar lo que ha recibido. Cada mensaje puede ser interpretado de manera distinta en dependencia de los factores ambientales o emocionales en los que se desarrolla la comunicación.

Canal: es el soporte de la información, que puede ser la voz humana, la televisión, la radio, la prensa escrita, así como los medios de enseñanza. Es el intermediario utilizado para transmitir la información.

Retroalimentación: es la información de retorno que recibe el emisor, gracias a la cual éste conoce la manera en que su mensaje está siendo asimilado por el destinatario, los efectos que produjo. Ésta puede darse de manera directa o indirecta (a través del oído o la vista).

Otros elementos que pueden estar presentes en el proceso de comunicación, son los ruidos y barreras, consistente en todas aquellas interferencias que obstaculicen el proceso, ya sean objetivas o subjetivas.

Los medios o canales de comunicación son la comunicación verbal y no verbal, las cuales están estrechamente relacionadas.

La comunicación requiere de un sistema de signos a través de los cuales se produce la codificación y decodificación del mensaje.

Los signos lo constituye la palabra hablada y escrita, ya que el lenguaje constituye el instrumento por mediación del cual la comunicación se materializa.

Funciones que intervienen en el proceso de comunicación

Referencial: se refiere al mundo de sus objetivos y sus relaciones.

Emotiva: la expresión de lo personal en la comunicación.

Comunicativa: se enfatiza la relación entre el mensaje y quien lo escucha, cómo es su respuesta.

Función afectiva pertenece a la esfera emocional del hombre. En el proceso de enseñanza, recibe información y manifiesta las cualidades de su personalidad. Además, valora esta información en función de sus intereses, al mismo tiempo que forma una imagen de la persona con la que se comunica y una imagen de sí mismo.

Función informativa, comprende el proceso de transmisión y recepción de la información. El proceso de comunicación es, sin embargo, algo más que la simple transmisión de información, pues cada persona es simultáneamente fuente- transmisor - receptor y destinatario, ya que se trata de un proceso de interrelación.

A esta función está asociada la siguiente habilidad comunicativa:

Expresar con precisión y claridad la información utilizando adecuadamente los recursos extraverbales (gestos, entonación, etc.).

Poética o estética: el mensaje es el objeto de la comunicación; por ejemplo: un cuadro.

Fática: es la relación entre el mensaje y el proceso comunicativo, para afirmarlo, mantenerlo o detenerlo. Es menos importante el contenido y más el hecho de comunicarse.

Metalingüística: cuando el lenguaje se convierte en el objeto de la comunicación.

Comunicación no verbal: Tiene una enorme importancia, el 93 % del impacto de un mensaje depende de la comunicación no verbal.

En el proceso docente-educativo, desde el primer día el profesor se comunica con los alumnos a través del vestir, su expresión facial, su postura, etc.

El comportamiento no verbal de un profesor puede crear un ambiente dispuesto para la reciprocidad (positiva o negativa), que puede influir para aumentar o disminuir el deseo de aprender.

La comunicación no verbal es útil en dos sentidos: para manejar una situación social inmediata, o para sustituir la comunicación verbal.

1.3 Las habilidades. Conceptualización y clasificación.

En los estudios de psicólogos y pedagogos del antiguo campo socialista acerca de las capacidades y habilidades comunicativas necesarias en la actividad pedagógica, se destacan autores como Petrovsky, Kuzmina, Mudrik y Kan-Kalik entre otros. En estos trabajos indistintamente se utilizan los términos habilidades o capacidades, lo que resta precisión a sus definiciones. Igualmente otros se refieren a cualidades de la personalidad como la socialización, particularidades del pensamiento, la espontaneidad en la percepción y el dominio del lenguaje.

Kan-Kalik ha dirigido investigaciones encaminadas a desarrollar las habilidades en los procesos para la comunicación, y creó un sistema de entrenamiento donde se parte del autoanálisis de las propias dificultades y limitaciones para la comunicación, y se plantea un sistema de ejercicios y juegos de roles con vistas a su superación.

En la psicología occidental se reportan trabajos en los que se entrena a los docentes para la técnica del micro-teaching, a través de la grabación de vídeos de la ejecución de los maestros en su accionar pedagógico posteriormente son analizados y discutidos.

Otras tendencias acerca del perfeccionamiento de las competencias comunicativa se trabajan a partir de programas generales dirigidos al enriquecimiento y desarrollo de la personalidad, con vistas a lograr mejoras en las posibilidades del sujeto para la comunicación en el cual no se determinan habilidades específicas para la situación problemática.

En sentido general estos programas se dirigen a objetivos cognitivos; se destaca el desarrollo de la creatividad, la inteligencia, el lenguaje; objetivos emocionales, desarrollo de vivencias positivas en la conducta social, el desarrollo de la autenticidad del sujeto, su sensibilización; así como objetivos dirigidos al comportamiento social y el entrenamiento de técnicas de dinámica grupal, donde se ejercita la conducta cooperativa, distintas formas de dirección de grupos y otros. En el análisis efectuado, como puede observarse, se trata no solo de entrenar habilidades, sino también de desarrollar cualidades de la personalidad que hagan al sujeto potencialmente más apto para dirigir la comunicación con los otros.

Las capacidades desempeñan un papel fundamental en la formación de la personalidad del sujeto, por lo que se hace necesario analizar algunas consideraciones teóricas al respecto.

A través de la historia de la psicología han aparecido tres tendencias sobre las capacidades:

Afirma que las cualidades psicológicas de la personalidad tienen naturaleza biológica, y su manifestación y desarrollo dependen de la herencia.

Plantea que las capacidades se determinan por el medio y la educación.

Plantea la dialéctica de lo adquirido en las capacidades.

Las capacidades se forman en la actividad ante condiciones favorables de la vida.

Algunos psicólogos se refieren a la interdependencia entre capacidades, hábitos y habilidades, y entre ellos citaremos a la Dra. Nerelys de Armas Ramírez, que define las capacidades del siguiente modo:

“Se llama capacidades a la síntesis de propiedades psíquicas complejas que se exponen en el desarrollo de niveles de sensibilidad o cualidades de los procesos

psíquicos, los cuales permiten al individuo alcanzar éxitos en la regulación ejecutora de su personalidad en actividades concretas, respondiendo a las exigencias de dicha actividad". (De Armas, 1980, p: 10).

La relación entre capacidades, hábitos y habilidades ha sido un punto muy debatido en la psicología, y en muchos casos se plantean concepciones en las que se identifican o confunden estos términos.

Si bien encontramos que existe una estrecha relación e interrelación entre capacidades y habilidades, el concepto de capacidad con respecto al de habilidad es más amplio y abarcador, de ahí que se puedan establecer diferencias esenciales entre los mismos. El hombre que ha adquirido conocimientos y habilidades en una actividad determinada está desarrollando sus capacidades porque desarrolla propiedades psíquicas que exige la actividad y se convierte en una persona más capaz.

Por otra parte, la potencialidad del desarrollo psíquico alcanzado por una persona en un momento determinado puede constituir premisa y condición para la adquisición de conocimientos, hábitos y habilidades.

De esta forma, es evidente que existe una dependencia mutua, ya que las capacidades en cierta medida dependen de los conocimientos, hábitos y habilidades; pero a la vez, la rapidez y facilidad con que el hombre asimile estos estará en dependencia de sus capacidades.

La habilidad como forma de desarrollar la actividad, como procedimiento para llevar a cabo la misma, conlleva un orden de las acciones, un dominio, y significa saber hacer con calidad, no necesariamente de forma automática, como en el hábito, sino que puede transferirlas a actividades semejantes con cierto tipo de creatividad.

Como se aprecia, las capacidades constituyen aspecto importante en la adecuada manifestación de la personalidad; por ello, en una actividad tan importante como el novedoso programa de trabajadores sociales, resulta necesario analizar la capacidad comunicativa de este en el contexto que le ha correspondido desarrollarse, ya que esta es funcional y fundamental.

De forma general estos autores coinciden en que las capacidades para la actividad no se hereda, sino que se forma en el proceso de enseñanza y la actividad sobre la base

de las aptitudes del individuo; no se trata de que no es una capacidad única, sino que se compone de un conjunto o un sistema de capacidades, que en su esencia constituyen complejos de propiedades psíquicas de la personalidad del profesor, que le garantizan el éxito de la actividad.

Entre las capacidades planteadas por los distintos autores están las capacidades académicas, didácticas, perceptivas, organizativas, comunicativas, creadoras, etc.

Cuando el trabajador social es capaz de desarrollar cualidades de su personalidad que permitan establecer una buena comunicación, está contribuyendo al desarrollo exitoso de la actividad que le ha sido otorgada, donde se podrán formar normas de conducta, valores que se asimilarán consecuentemente y se convertirán en convicciones reguladoras efectivas de su personalidad y motivo de su actividad, y se sentarán las bases para que este pueda formar y desarrollar hábitos, habilidades y conocimientos.

La autora considera que el jefe del programa como dirigente de este proceso ha de tratar de encontrar las vías más efectivas para influir sobre sus subordinados, para lo cual es necesario tener las habilidades requeridas a fin de decidir cuáles serán las medidas adecuadas que se deben emplear.

También ha de tomar en consideración las particularidades individuales, las del colectivo al cual educa y la situación general objeto de análisis. Por otra parte, deberá valorar de forma precisa y objetiva la actuación particular, y los logros y dificultades en la realización de las diferentes tareas.

Sin duda, las habilidades constituyen componentes esenciales de la actividad de los trabajadores sociales en la sociedad. Puesto que el dominio eficiente de las diferentes habilidades comunicativas por cada Trabajador Social será la llave del éxito en su labor hacia la sociedad, contribuyendo al desempeño de valores, convicciones que hacen que se lleve a cabo una transparencia comunicativa hacia la población con que se relaciona diariamente.

El término de habilidad, independientemente de los distintos tipos de acepciones que aparecen en la literatura psicológica y pedagógica moderna, es generalmente utilizado como un sinónimo de saber hacer.

1.4 Las habilidades comunicativas. Tipos.

Haciendo un análisis del proceso del trabajador social en su esfera de actuación identificamos tres habilidades generales que debe tener desarrolladas el mismo para lograr éxitos en el proceso que dirige. Las habilidades identificadas por la autora son las siguientes:

- Habilidades para la expresión. Dada por las posibilidades del hombre para expresar, transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal.
- Habilidades para la observación: Dada por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor.
- Habilidades para la relación empática: Dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento al otro.

Me parece muy válida la aclaración de la Dra. Ana M. Fernández (1995) cuando refiere en su trabajo que estas habilidades son susceptibles de ser instrumentadas con vistas a su entrenamiento a partir de ejercicios. Por supuesto, coincidimos con ella cuando plantea que para lograr una habilidad comunicativa se necesita también de la sensibilización emocional respecto a la relación interpersonal, el desarrollo de actitudes favorables, la formación de cualidades morales, la estimulación de un pensamiento flexible y de la creatividad, etc.

Las investigaciones de esta autora, tienen un marcado carácter cualitativo con énfasis en lo psicológico que nos parece válido tenerlo en cuenta en la formación del profesorado puesto que señala, que en la situación de comunicación el hombre interviene como personalidad y la eficiencia en su actuación está dada por elementos ejecutores, instrumentales, motivacionales, caracterológicos y personológicos.

Por otra parte, Ojalvo (1993) ofrece un estudio acerca de cómo la comunicación incide en los resultados de todo el proceso docente – educativo. Compartimos las ideas de la autora cuando destaca que la comunicación adquiere una singular importancia en el establecimiento de una adecuada relación jefe - subordinado y resalta que el trabajo que debe desarrollar resulta insuficiente si no está basado en una relación cercana con ellos, en la existencia de una verdadera comunicación y enfatiza que en la relación jefe -

subordinado se manifiestan todos los procesos y funciones de la comunicación, pero el proceso de comprensión mutua resulta fundamental en el trabajo, ya que representa el aspecto esencial de la comunicación, su fin, al que se subordinan todos los demás.

También coincidimos con Ojalvo (1995), cuando destaca que la percepción que los jefes se forman de los subordinados depende de múltiples factores, entre los que menciona, su aspecto externo, la llamada "primera impresión", la cual se produce cuando éste entra en relación con ellos. Apunta que no es a partir de la percepción de esos rasgos externos que se van a establecer tanto la inferencia acerca de sus características de personalidad, cualidades morales, etc., como de la interpretación de los motivos de su conducta y la predicción de su actuación en situaciones típicas. Por lo importante que nos parece este tema lo incluimos en el curso de superación que se ofrecerá a los trabajadores sociales.

Por su parte, Mitjans (1993) pone el énfasis en otro aspecto, no menos importante que influye en la comunicación jefe - subordinado: el clima institucional. En su trabajo lo define como las condiciones en las cuales desarrollan su actividad, jefe y subordinado. Y agrega que la existencia de un "clima" propicio o no, está condicionado por varios factores. Coincide con algunos investigadores cubanos que al referirse a él, hablan de ciertas variables del entorno físico y psicológico, estilos de comunicación, estados emocionales, condiciones psicológicas y ambientales, de motivación intrínseca y de sistema de comunicación.

En esta misma línea, el trabajo de Gudelia Ortega Estévez (1994) nos ofrece, algunos criterios que nos parecen interesantes tenerlos en cuenta para la formación del directivo. Ella refiere que en consulta a un grupo de profesionales con experiencia en la docencia y a juicio de los mismos, los principales factores, que condicionan el clima son: La participación del personal en las decisiones, los estilos de dirección, la libertad de acción, el interés mostrado por el personal y su motivación por los temas, las condiciones de los locales, las relaciones entre los miembros del colectivo, la ética profesional y la participación en actividades para confrontar resultados.

Afirma - y coincidimos plenamente con ella - que para que estos factores propicien el clima institucional que se necesita para lograr relaciones efectivas, se hace imprescindible que se establezcan relaciones interpersonales sanas y desarrolladoras y

que las decisiones que se tomen generen confianza y comprometimiento, para esto la dirección del centro debe estimular el desarrollo de la iniciativa y la creatividad.

Por otra parte, consideramos particularmente importante la propuesta de Rey (1995) sobre la relación entre comunicación e institución, puesto que coincide con nuestro puntos de vistas al analizar la institución como un proceso de comunicación y ha señalado que, comprender el trabajo como proceso de comunicación implica la utilización del diálogo y del trabajo conjunto jefe - subordinado, en el proceso de construcción del conocimiento.

Sus ideas las hemos tenido muy en cuenta, puesto que, se aleja de la concepción tradicional del proceso de enseñanza aprendizaje y lo asume como un proceso eminentemente comunicativo. Según este autor, la comunicación adquiere un significado para la construcción del conocimiento en los siguientes aspectos:

- Creación de una atmósfera interactiva sana, que estimule el respeto, la confianza, la motivación y la aceptación recíproca.
- Construcción del conocimiento a través del diálogo, lo que implica una mayor búsqueda y reflexión conjunta.
- Que los momentos interactivos conduzcan a una implicación individual que dé continuidad al proceso de construcción del conocimiento en un plano individual.

1.5 La necesidad de comprensión de los mensajes verbales en el programa de trabajadores sociales.

A pesar de que pudiera pensarse que la comprensión del lenguaje es algo simple por lo cotidiano, precisamente en la vida diaria y en nuestra práctica de actuación se dan situaciones donde el trabajador social tiene que poseer conocimientos esenciales sobre saber comunicarse correctamente con la sociedad, pues el arte de saber comunicar depende el éxito de nuestro trabajo , es por eso que todo Trabajador Social debe transmitir a las personas con que interactúa en la sociedad un lenguaje claro, preciso, capaz de contribuir a la formación de valores, un lenguaje donde predomine conocimientos, que transmita experiencias, emociones, sentimientos, vivencias. Los Trabajadores sociales deben estar preparados en temas comunicativos y cumplir con los parámetros de la buena escucha y sobre todo contar con un vocabulario cauteloso. Tenemos que comprender los mensajes de las diferentes personas con las que tratamos ya que

atendemos todos los problemas sociales, a niños con enfermedades malignas, discapacitados, postrados, entre otras tareas. Pero a cada persona se le debe brindar un tratamiento diferenciado ya que el lenguaje que utilizamos para comunicarnos con un niño no es el mismo con el que nos relacionamos con un anciano. Es por todo lo expuesto anteriormente que en nuestro municipio los trabajadores sociales tienen que perfeccionar las habilidades comunicativas para así contribuir al desarrollo y perfeccionamiento del Programa. Cuando todo médico del Alma se comunique correctamente con la sociedad y cumpla todas las reglas de una excelente comunicación se puede decir que hemos logrado un mérito de excelencia y contribución al desarrollo exitoso de nuestra labor social y nuestro proceso revolucionario cubano.

También en estudios experimentales sobre el tema, se evidencia cuan complejo puede ser este proceso; las dificultades en la comprensión de mensajes verbales se recoge en la siguiente frase sobre la cual le invitamos a reflexionar:

"Yo sé que tú crees que comprendes lo que piensas que yo dije, pero yo no estoy seguro de si tú te das cuenta de que lo que oíste no es lo que yo quise decir" (3).

La atención del emisor al perceptor y de este último al primero facilitará grandemente la comprensión del mensaje. Cuando hay falta de atención se dañan las relaciones interpersonales.

La atención empática, cuando tratamos de ponernos en el lugar del otro, comprender y aceptar sus posiciones, facilita el proceso de comunicación.

Es muy frecuente el caso de la pseudoatención en la interacción: aparentemente se está escuchando al interlocutor pero en realidad no es así, sino que se produce una "escucha defensiva", que consiste en proteger nuestras propias posiciones, escuchar pero sin ser receptivos a lo que dice el otro, querer influir en él, pero sin brindarle la posibilidad de que influya sobre nosotros. La escucha defensiva tiene como base la concepción del interlocutor no como sujeto, sino como objeto de la comunicación.

La escucha defensiva se manifiesta generalmente mediante la comunicación no verbal: movimientos de cabeza, gestos, interrupciones, etc., que no promueven la comprensión ni hacen que el que habla se sienta comprendido.

La comprensión de los mensajes verbales es particularmente difícil por la propia naturaleza de las palabras, por la significación que adquieren para cada persona,

situación, etc. El establecimiento de un significado común es imprescindible, especialmente cuando las palabras describen abstracciones o ideas generales. Para facilitar este proceso se pueden desarrollar determinadas habilidades, como por ejemplo: "Poner en un espejo la palabra": devolver la palabra al interlocutor para que sea más explícito. Por ej. "no estoy seguro de lo que quieres decir con la palabra

Parafrasear: es verbalizar lo que se ha entendido sin evaluarlo ni juzgarlo, sino para buscar clarificar la información. Es importante parafrasear no sólo ideas o pensamientos, sino también sentimientos que se manifiestan en la comunicación.

Parafrasear y pedir al interlocutor que nos diga que ha entendido de nuestro mensaje, cuando se trata de asuntos de importancia, ayuda considerablemente a la comunicación. Igualmente positivo es informar al interlocutor que su mensaje ha sido recibido, comprendido.

Tanto "poner en espejo la palabra" como parafrasear, son habilidades importantes de la escucha activa, que se caracteriza por la atención que se brinda a la conducta verbal y no verbal del interlocutor y por la retroalimentación que se le brinda acerca de la comprensión del mensaje.

Otro recurso que ayuda en el establecimiento de una adecuada comunicación es la llamada "atención aplazada": si en determinadas circunstancias no es posible brindarle atención al interlocutor, es preferible aplazar la conversación para un momento más oportuno, explicándole la situación, reafirmando el interés en escucharlo y precisando el momento del nuevo encuentro.

Ante esta misma situación, cuando la persona que enfrenta dificultades para atendernos no está en condiciones de explicar el problema, la conducta que se recomienda es mostrar respeto a su silencio, es decir, respetar la intimidad del interlocutor, sugiriéndole la posibilidad de un nuevo encuentro en mejores circunstancias.

El hacer y solicitar preguntas que faciliten la comprensión de las intenciones del interlocutor, sus objetivos, la significación que atribuye a las palabras, es otra eficaz ayuda en la comunicación.

Todos los Trabajadores Sociales tenemos que estar conciente de nuestra preparación y superación debe consolidarse todos los días, pues de cada problema social, de cada ser humano con el cuál se trabaja y nos comunicamos diariamente se puede obtener frutos

de aceptación y apoyo de nuestra práctica laboral diaria en el terreno, que no es más que brindar amor, comprensión, apoyo espiritual, a las personas con que interactuamos en la sociedad. Pues de cada conversación e interacción adecuada que se realice en la sociedad se logra el sentir humano y solidario que tiene que tener cada luchador por la justicia social graduado en este proceso Revolucionario convocados por nuestro máximo Líder Fidel Castro Ruz..

Es oportuno que reflexionemos que los Trabajadores Sociales tenemos que estar conciente de nuestra preparación y superación debe consolidarse todos los días, pues de cada problema social, de cada ser humano con el cuál se trabaja y nos comunicamos diariamente se puede obtener frutos de aceptación y apoyo de nuestra práctica laboral diaria en el terreno, que no es más que brindar amor, comprensión, apoyo espiritual, a las personas con que interactuamos en la sociedad. Pues de cada conversación e interacción adecuada que se realice en la sociedad se logra el sentir humano y solidario que tiene que tener cada luchador por la justicia social graduado en este proceso Revolucionario convocados por nuestro máximo Líder Fidel Castro Ruz..

Las personas se comunican entre si con mayor frecuencia al hablar, a esto se denomina comunicación oral.

La comunicación oral es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el aire y como código un idioma. También se puede decir que es aquella que permite por medio de la oralidad la comunicación de varios organismos.

La comunicación oral posibilita transmitir ideas y sentimientos; así como expresar una rica variedad de percepciones, sensaciones y estados de ánimo, sustentada en general por una amplia gama de gestos y movimientos faciales que la complementan y precisan de un modo espontáneo y muy flexible.

A pesar de estas ventajas, impone ciertas limitaciones como son su incapacidad para difundirse fuera de ciertos límites, por lo que los mensajes transmitidos por esta vía pueden olvidarse con rapidez, confundirse, interpretarse o reinterpretarse de mil modos diferentes; negarse con posterioridad por quien pretende recoger las palabras o experimentar una rápida erosión de sus significados. No sin mucha razón puede citarse aquí el dicho popular que afirma las "palabras se las lleva el viento".

La comunicación escrita, por su parte, no presenta la plasticidad y la inmediatez de la comunicación oral, al carecer de su rapidez, flexibilidad e interactividad. Para escribir se realiza un esfuerzo muy superior al que comúnmente exige el hablar; requiere de una concentración mayor, de la organización del mensaje, aunque es poco probable que puedan dársele los matices expresivos que desean sus autores proporcionarle. Sin embargo, al escribir pueden obtenerse beneficios que de otro modo serían imposibles: lo escrito queda registrado, porque la escritura emplea siempre algún soporte material de mayor perdurabilidad que el de la voz humana.

El mensaje escrito logró algo que resultó imposible para la expresión oral: la permanencia, es decir la posibilidad de llegar a millones de seres humanos distantes en el tiempo y en el espacio de forma inalterable. La escritura permanece, perdura en el tiempo, tanto cuanto se conserve el soporte material empleado, razón por la cual puede reproducirse idénticamente de forma ilimitada. Suele decirse: "lo escrito, escrito está".

La conversación es un intercambio comunicativo de ideas a través del contraste de criterios y opiniones diversas.

En la conversación se establece un clima de acercamiento mutuo entre los interlocutores, que permiten la confrontación de opiniones en forma amigable.

La conversación es muy útil para el desarrollo intelectual de las personas, ya que se practica un activo ejercicio mental y se ponen en juego diversas facultades humanas en forma espontánea.

1.6 El Trabajo Social. Orígenes y evolución.

Los orígenes de la ayuda mutua se sitúan en la Comunidad Primitiva. El intercambio de artículos para la defensa y supervivencia de sus miembros, así lo demuestra. ¿Qué relación guarda la ayuda mutua con el Trabajo Social? Es considerada la forma más incipiente de ayuda al necesitado, eje fundamental de la historia de esta profesión.

Con el debilitamiento de la Iglesia y el ascenso de la burguesía al poder, a partir de los siglos XIV y XV, el pensamiento social se centra en el ser humano y sus derechos terrenales. La caridad comenzó a considerarse insuficiente en la solución de los

problemas sociales, que se gestaron como resultado de la desigualdad en la distribución de riquezas.

Finalizando el siglo XIX e iniciándose el XX, el Capitalismo, ya instaurado sobre todo en Europa y Norteamérica, potencia su eficiencia económica y genera a su vez conflictos y contradicciones sociales, entre ellas, el aumento de los pobres. Se extiende la percepción de la pobreza como un problema social desestabilizador del sistema que debe ser atendida. En este periodo la ayuda mutua evoluciona hacia la ayuda a los necesitados, dígase miembros más débiles de la sociedad.

Ambas ideas justifican el comienzo de la intervención del Estado en esta esfera y propician el origen del Trabajo Social como una acción organizada, regulada e institucionalizada estatalmente, con el objetivo de disminuir la pobreza. Esas acciones fueron desarrolladas por personas con determinada preparación. El Trabajo Social se convierte así en profesión.

Los trabajadores sociales surgen en los Estados Unidos, bajo el sistema capitalista, en beneficio de las aspiraciones del estado, a partir de los intereses de las diferentes campañas de los gobiernos. Desde sus inicios su función consistió en atender a aquellas personas con problemas sociales, díganse discapacitados, a partir de catástrofes. Los trabajadores sociales profesionales se dedican a conseguir el bienestar y la autorrealización de los seres humanos; al desarrollo y utilización correcta de los conocimientos respecto al comportamiento humano y social. El trabajador social está obligado a aceptar los criterios de conducta ética en su acción y su comportamiento ante la sociedad y luchar a su vez contra la injusticia social. La profesión de trabajo social promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos y su liberación y la mejora de la sociedad. El trabajo social representa una satisfacción personal, cuando se trabaja al servicio de otras personas, para que sean más dignas y humanas. En América Latina, el Trabajo Social evolucionó en lo que se llamó la reconceptualización, mediante la cual se construyen los cimientos de un trabajo social que critica la supuesta neutralidad de

explicaciones mecanicistas de la realidad, para dar cabida a una interpretación histórico-dialéctica de la misma.

El trabajo social no es puro, como las ciencias exactas. Tiene algo de sociología, de ciencias sociales, de psicología, de comunicaciones sociales, de otras ciencias sociales, y del derecho, pues para defender los derechos y libertades de cualquier persona o asociación debemos conocer las leyes vigentes. Los principios de derechos humanos y justicia social son fundamentos para el trabajo social.

1.7 El Trabajo Social en Cuba. 1959-1999.

Entre las primeras acciones desarrolladas después del triunfo de la Revolución, se creó el Ministerio de Bienestar Social para la atención, prevención, asistencia y rehabilitación de individuos y grupos. Tuvo también como finalidad movilizar todos los recursos técnicos y asistenciales existentes. ¿Al desaparecer este Ministerio, recesa la práctica del Trabajo Social en Cuba? ¡No! Las funciones relacionadas con el Trabajo Social, desarrolladas a través de este Ministerio se delegan a otros ministerios y organizaciones, surgidos con la Revolución, donde los CDR, la FMC y el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) tienen un papel importante.

En cuanto a los ministerios, es preciso tener en cuenta que a inicios de la Revolución, y en aras de priorizar aquellos problemas identificados con el Programa del Moncada, se sectorializó la Política Social. Es decir, se dividió en Salud, Educación, Vivienda, Cultura y otros. Cada una de estas ramas propició la creación de ministerios que se responsabilizaban con la esfera relacionada con su perfil y que asumieron las funciones del Ministerio de Bienestar Social

La mayoría de las trabajadoras sociales de estas organizaciones eran voluntarias, y aunque en su formación predominó la preparación empírica, ganada por las tareas llevadas a cabo, constituyen un importante vehículo de realización de las Políticas Sociales en Cuba. El desarrollo del Trabajo Social Comunitario efectuado por la FMC y de la labor asistencialista de las trabajadoras sociales del MINSAP demostró la necesaria superación de nuevos profesionales que serían capaces de consolidar y demostrar los problemas sociales que arribaba Cuba en aquella etapa a través de una labor

humanitaria, espiritual y de amor hacia la sociedad a raíz de la llegada de profundos cambios que Cuba experimentó en la década del 90, dado el recrudecimiento del bloqueo y la desaparición del campo socialista.

Renovación del trabajo social como institución a partir del año 2000.

En el año 2000, tras un proceso de revisión del funcionamiento de los proyectos de la Revolución e inmerso ya en la Batalla de Ideas, el gobierno cubano se da a la tarea de crear un nuevo proyecto que además de contabilizar las carencias materiales del pueblo sería el encargado de brindar el apoyo moral que tantas personas necesitaban.

A partir de un estudio realizado en la Universidad de La Habana, en el municipio Cerro, sobre los jóvenes desvinculados, salen a relucir un grupo de problemas sociales que estaban afectando al país (mujeres sin poder estudiar por estar enfrascadas en el cuidado de los hijos). Es por eso que la máxima dirección del país enfatizó en las diferentes problemáticas sociales y de esta manera surge la primera brigada Estudiantil de trabajo Social integrada por 626 jóvenes de la Universidad de la Habana, la CUJAE y el Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. Su principal objetivo era realizar un trabajo preventivo en la sociedad

El 12 de septiembre se inaugura oficialmente la primera Escuela de Trabajadores Sociales de Cuba, en Cojimar, la Habana como una alternativa para solucionar estas situaciones que estaban afectando al país. Comenzó un curso, con los propios jóvenes desvinculados del estudio y el trabajo, que se convertían en los nuevos trabajadores sociales que surgían del propio pueblo, que conocían la vida del barrio porque del barrio habían salido.

Constituyeron el grupo inicial de un ejército que ha hecho del ser humano el centro de todo desvelo, con la certeza de que para iluminar el rostro de alguien no basta muchas veces con una ayuda material o con determinados servicios gratuitos.

“Escuchar a quien necesita contar una historia, poner la mano sobre el hombro, acompañar, ha constituido la fórmula del amor triunfante de esta fuerza extraordinaria”.

(2)

Fidel Castro significó la utilidad de emplear a los trabajadores sociales en tareas urgentes y prioritarias de la Revolución en las cuadras, en los barrios, en los municipios,

en contacto directo con el pueblo, para recopilar información exacta sobre diversos aspectos relacionados con su nivel de vida.

La cifra de matrícula del primer curso ascendía a 500 jóvenes. Hoy son más de 28000 alumnos que se preparan en 169 escuelas, una en cada municipio.

La primera tarea de los egresados del primer curso fue ir a la región oriental del país y participar en la operación de pesar y medir a todos los niños, ante la insistencia de la dirección de la Revolución sobre la necesidad de conocer nombres y apellidos de los que estuvieran por debajo del peso o talla requeridos, así como las causas del problema en cada caso.

Luego han asumido diferentes tareas en correspondencia con el área en la que trabajan. Brindan su apoyo para conocer los daños que ocasionan los ciclones en cada vivienda, hacen trabajo diferenciado con los jóvenes que están desvinculados del estudio y el trabajo, así como les brindan atención a las personas de la tercera edad. Su tarea ha llegado hasta las prisiones, donde la tarea no es cambiar la mentalidad de los reos sino mostrarle otras alternativas para vivir, mostrarles las ventajas de las nuevas opciones que la sociedad les brinda.

Como dijera el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz: “los médicos del alma, aquellos que con palabras afectuosas y delicadeza logran borrar un poco las tristezas del corazón, hoy son más que eso. Son el ejército, que como parte del pueblo, lucharan contra la corrupción y las ilegalidades, son los que van a defender, junto a los estudiantes universitarios de todo el país, las conquistas de la Revolución cubana”.

Fidel Castro señaló la responsabilidad que tienen los trabajadores sociales para demostrar al mundo todo lo que puede hacer una sociedad justa, solidaria y verdaderamente humana. El trabajador social que crece en el país no solo en números sino en madurez, en preparación, tiene mucho por hacer.

La sociedad del futuro necesita de él, pero sobre todo del trabajo social, expresión de los valores de solidaridad, de justicia, de humanismo que con urgencia se necesitan, como cuestión decisiva para la supervivencia de nuestra especie.

El año 2006 comienza bien diferente para los cubanos. Inmersos en un periodo de cambio y de nuevas luchas, el pueblo ha visto consolidarse un ejército surgido de sus propias entrañas. Se comienza a enfrascar los primeros pasos para la consolidación de la

revolución energética donde los principales protagonistas de del papel fundamental fueron los trabajadores sociales que fueron hacia la sociedad a regalar el sentir de de una patria socialista. El Comandante en Jefe decidió esperar el advenimiento de los próximos 365 días junto a los jóvenes trabajadores sociales.

El máximo líder de la Revolución ratificó que ellos tienen por delante muchas tareas, pues si primero era la situación de las gasolineras, después asumieron el censo de los equipos electrodomésticos y posteriormente la repartición de estos, incluyendo los bombillos ahorradores.

Los jóvenes son expresión de las ideas de avanzada que lleva adelante Cuba. Constructores de un mundo mejor que para nosotros se sintetiza en más Revolución, y más Socialismo. No son registradores sociales, ni simples escritores de planillas, su labor es humana, tienen que ponerse en el lugar de aquellos a quienes atienden, y buscar la forma de ayudarlos. No ofreciéndoles limosnas, como se usa hoy comúnmente en el mundo, sino elevando su autoestima, buscando soluciones a sus problemas, porque nadie puede quedar desamparado.

1.8 Labor de los trabajadores sociales.

En primer lugar los trabajadores sociales deben mantenerse actualizados conociendo las políticas sociales de su país y conocer cuales son los planes del gobierno en cuanto a la aplicación de dichas políticas. Deben adentrarse en conocer técnicas y métodos actualizados en diseño de programas sociales, lo cual es una herramienta valiosa e indispensable en el trabajo profesional. Estudiarán lo nuevo sobre Economía Social, trabajo y teoría Social. Deben conocer la comunidad que los rodea, leer sobre ella, los datos sobre población, trabajo, desempleo, educación, salud, vivienda, índices de mortalidad, etc. Los trabajadores sociales deben estar informados sobre la movilidad de la Sociedad, conocer lo que realizan las ONG, y los trabajadores organizados, ya que estas surgen por necesidad de la propia sociedad y tienen un objeto de ser. Estar al día en las actividades sociales, especialmente con la problemática social de cada territorio donde se realiza nuestro trabajo, pues en nuestro campo de batalla es donde se requiere la orientación y acción del trabajador social, utilizando teorías de comportamiento humano y sistemas sociales. Los trabajadores sociales deben

proponerse el potenciar la dimensión ética del Trabajo Social a favor del desarrollo moral y la recuperación de los valores y principios del Humanismo Integral. El Trabajo Social debe realizar un esfuerzo para sistematizar su saber y ampliar su producción científica, con nuevas claves de calidad. Su capacidad de actuar según los principios éticos es un aspecto fundamental de la calidad del servicio que ofrece. La labor del Trabajador es llegar al corazón de la persona necesitada, es humanizarse con los problemas ajenos, brindar amor espiritual, trabajar con bondad, amor, esperanza y tener la plena capacidad de cambiar todo lo que pueda ser cambiado en cuanto a desempeño de una justicia social que conlleve al mejoramiento humano y el fruto de nuestra Revolución. Es por eso que nuestro Comandante en jefe expreso: Las soluciones a problemas materiales acumulados pueden tardar, pues los recursos hay que priorizarlos allí donde más se beneficia a todos, pero ustedes han de ir a lo humano, porque un buen trabajo humano puede hacer mucho bien. Ustedes son ejemplo de altruismo, generosidad, bondad y solidaridad que es lo que prevalece en su acción en la sociedad.

Conclusiones parciales del primer capítulo.

Todo lo planteado anteriormente en el orden teórico corrobora la evidente necesidad de preparación en comunicación, lo que precisa poner en manos de los Trabajadores Sociales programas de superación y actualización que hagan posible situarlos en su realidad inmediata y abrir una posibilidad de desarrollo profesional a través de la reflexión y colaboración en la realidad de hoy. Este planteamiento se evidencia más en la teoría que en la práctica.

Capítulo II Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual.

2.1 Descripción del contexto.

Nuestra investigación esta enmarcada en el programa de trabajadores sociales del municipio de Palmira. En la actualidad contamos con la fuerza de 153 trabajadores sociales insertados en los 6 consejos populares y las diferentes tareas enfrascadas hoy en la Revolución Energética. El Programa cuenta con un universo juvenil de 153 Trabajadores, de ellos 153 son militantes de la Unión de Jóvenes Comunistas, y de ellos tienen la doble militancia 5 trabajadores. Los trabajadores sociales están organizados en 11 Comités de Base estructurados por Consejos Populares y Brigadas de trabajo ayudando al fortalecimiento de la labor política en los jóvenes. Nuestro programa tiene como objeto social: promover transformaciones sociales que contribuyan al desarrollo humano, la igualdad de oportunidades, la integración plena y la responsabilidad social de individuos, grupos y comunidades, para la prevención de problemáticas sociales y elevar la calidad de vida de la población, en correspondencia con los principios de justicia social y el carácter humanista de la Revolución. La misión de los trabajadores sociales del municipio esta enmarcada en la actuación de su labor como gestores sociales para promover el desarrollo comunitario y prevenir las problemáticas sociales. Son profesionales que se desempeñan con sentido de la ética, solidaridad, responsabilidad y creatividad revolucionaria, para contribuir al desarrollo humano, la igualdad de oportunidades y la integración plena de cada persona, grupo y comunidad, en correspondencia con los principios de una Revolución Socialista. La profesión del trabajo social, promueve el cambio social, la resolución de problemas en relaciones humanas y la habilitación y liberación de personas para aumentar el bienestar social. La formación se obtiene por medio de los estudios. Sin embargo, la formación por medio de la acción es más auténtica. La persona que es coherente en el pensamiento y la acción, tiene una auténtica formación que le sirve para todos los aspectos de la vida. El trabajo social, según los propios profesionales, se realiza más en la actividad cotidiana, que en las aulas, es decir en la práctica diaria en la comunidad. El trabajo social no es puro, como las ciencias exactas, tiene algo de sociología, de

ciencias sociales, de psicología, de comunicaciones sociales, de otras ciencias sociales, y del derecho, pues para defender los derechos y libertades de cualquier persona o asociación debemos conocer las leyes vigentes. Los principios de derechos humanos y justicia social son fundamentos para el trabajo social. Los trabajadores sociales deben proponerse el potenciar la dimensión ética del Trabajo Social a favor del desarrollo moral y la recuperación de los valores y principios del humanismo Integral. El Trabajo Social debe realizar un esfuerzo para sistematizar su saber y ampliar su producción científica, con nuevas claves de calidad. Todo trabajador social debe superar sus conocimientos e enriquecer sus habilidades comunicativas al comunicarse con las personas que atiende y orienta tanto espiritual como emocionalmente en la sociedad.

2.2. Descripción de la Muestra

La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por un total de 20 trabajadores sociales pertenecientes al municipio de Palmira, provincia Cienfuegos. Se tomaron estos trabajadores debido a que en su gran mayoría los estudios que acometen están centrados en el campo de la Psicología, Pedagogía y no se han preparado para ejercer sus profesiones universitarias formadas como comunicadores sociales. Es necesario destacar que todos los trabajadores sociales del municipio pertenecen al ejército de estudiantes que cursan hoy sus estudios en el programa de Universalización en nuestro Municipio. Este estudio ha sido realizado con trabajadores que están cursando sus estudios universitarios en diferentes carreras, la muestra estudiada esta centrada en 5 estudiantes de derecho , 6 estudiantes de psicología, 6 de la carrera de estudios socioculturales y 3 de la carrera de contabilidad, pues a través de esta investigación se tomará como propuesta de preparación, la elaboración de un taller donde se estudien e impartan temas que sean de gran utilidad para el perfeccionamiento de la labor que realiza cada trabajador social en su accionar en la comunidad. Pues hoy en nuestro municipio se puede observar una deficiencia comunicativa a la hora de interactuar los trabajadores sociales en la sociedad. Por lo antes expuesto es necesario un sistema de preparación que repercute en la superación de los mismos y a su vez se implemente en el sistema de preparación y superación de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

Criterios de inclusión.

- Pertenecer a alguna de las carreras del proceso de universalización.
- Ser trabajador social.
- Disposición a colaborar.

Criterios de exclusión.

- Profesionales que no trabajan directamente como trabajadores sociales.

2.3 Fundamentación teórica del programa. Métodos y técnicas utilizadas.

Nuestra propuesta tiene sus fundamentos en ciencias como la filosofía, sociología, pedagogía y psicología, las cuales permiten desde el punto de vista teórico y metodológico darle coherencia, científicidad y organización ya que postulados importantes de estas ciencias, así como sus categorías y leyes nos posibilitaron dar concreción a la misma, la propia concepción de su objeto, principios, leyes y categorías encuentran su expresión en esta propuesta de programa.

Consecuentemente con este análisis no podemos prescindir de considerar que en el trabajo del trabajador social existe un aspecto fundamental que debe ser destacado: “La búsqueda de un profesional que sienta sus propias necesidades de superación y encaminar su formación en función de dar solución al vacío en el saber. En este trabajo se elaboró un programa de superación en comunicación considerando el diagnóstico realizado y las propias necesidades del trabajador social.

Partimos además de considerar un modelo de aprendizaje entendido como proceso de construcción y reconstrucción por parte del sujeto que aprende, de conocimientos, formas de comportamiento, actitudes, valores, afectos y su formas de experiencia que se producen en condiciones de interacción social en un medio socio-histórico concreto, de dependencia del nivel de conocimiento que posee el sujeto, de sus intereses, estados de ánimos, actitudes y valores hacia diferentes esferas de la realidad social y personal, que lo conducen a su desarrollo personal, al intercambio y en ocasiones al desarrollo personal también de los sujetos con los cuales interactúa.

Concebido de esta forma el aprendizaje, el trabajador social participa como sujeto activo y consciente en la interacción con los otros, construyendo y reconstruyendo conocimientos transformar su práctica diaria a partir de la revalorización que hace de la misma y descubriendo su significado personal, en correspondencia con las nuevas características de las condiciones históricas concretas en las que despliega su labor.

La propuesta abarca también los siguientes propósitos:

- Proporcionar los conocimientos necesarios acerca de la comunicación a los trabajadores sociales que les permita una actividad comunicativa.
- Actualizar los conocimientos mediante su asistencia a cursos, talleres, conferencias u otras formas que garanticen la obtención de nuevos conocimientos.
- Establecer que la autopreparación es una de las vías que debe estar presente en todas las actividades y será función del propio trabajador social y estimularlas por diferentes vías de acuerdo con las características del centro.

Uno de los requerimientos básicos de cualquier investigación lo constituye la delimitación de sus fases, etapas y momentos en función de los objetivos que se persiguen. Es aquí cuando se precisan los métodos o metodologías a utilizar, cuando el investigador recurre a la teoría como sustento de su toma de decisiones en una fase prescriptiva.

El proceso investigativo se planificó a través de tres etapas, en las que fueron apareciendo nuevas reflexiones y formas de entender la práctica. En cada una de estas etapas fue necesario articular y detallar el proceso seguido.

El programa en comunicación se elaboró a partir de tres etapas fundamentales:

- Etapa de determinación de necesidades.
- Etapa de fundamentación del programa de superación.
- Etapa de diseño y validación de la propuesta del programa por consulta de especialistas.

2.3.1. Primera etapa de la investigación: Determinación de necesidades.

La determinación de necesidades es considerada una tecnología educativa que día a día toma auge a nivel mundial. Analizar necesidades de superación es un proceso complejo, que en un principio implica: Explorar, sondear, conocer, identificar,

categorizar, estructurar, diagnosticar, priorizar, jerarquizar, ordenar y evaluar, partiendo de los objetivos y programas disponibles. (Citado por García, 2002: 16)

En el ámbito educativo Julia Añorga Morales en el Glosario de Términos de la Educación Avanzada, la define como... "Situación conflictiva que surge en una parte o en todo el sistema educativo, dada por la discrepancia o diferencia que existe entre "lo que es " (situación actual) y "lo que debiera ser" (situación ideal) al examinar los problemas en el ámbito educativo.

En esta definición y otras dadas por diferentes autores resulta imprescindible buscar y encontrar soluciones para salvar la brecha entre "lo que es" y "lo que debiera ser" a partir de la determinación de necesidades de superación.

Se han creado diferentes modelos de determinación de necesidades que poseen características específicas, que los hacen aplicables según el medio, institución y objetivos.

Dentro de la clasificación de modelos se destacan los siguientes:

Modelo Inductivo: Establece de forma general el proceso de determinación, satisfacción y evaluación de necesidades, pero su aplicación parte del análisis de conductas sin llegar a tener en cuenta las condiciones reales, el papel a desarrollar por el entorno ni enuncia las prioridades y su evaluación; sólo busca los resultados educativos.

Modelo Deductivo: Se inicia a partir de las premisas o metas de actuación que se deben poseer. El proceso de determinación de las necesidades parte de posiciones de actuación establecidas. Este modelo se diferencia del anterior en que se refiere a metas que se deben alcanzar.

Modelo Tradicional: Generalmente, se emplea más en las instituciones educativas. Por lo común se inicia con ciertas declaraciones generales de principios y metas para el desarrollo directo de programas de estudio, se aplica y se evalúa, pero no toma en consideración las relaciones existentes entre las variables o dimensiones de la evaluación de necesidades educativas ni reúne los datos empíricos necesarios.

Modelo centrado en el analista: En este modelo existe una evidente centralización de las actividades en el evaluador, prescindiendo en todo momento de las opiniones de los evaluados. Toma en cuenta sólo el criterio del evaluador. No considera la

necesidad de determinar qué tipo de información se necesita para luego poder seleccionar los métodos, técnicas e instrumentos que se requieren.

Modelo Participativo: En contraposición con el anterior, aquí se involucran directamente, a todos los afectados en el problema, presenta elementos de conciliación, discrepancias, prioridades y una identificación en los primeros pasos de su aplicación. En cuanto a la evaluación, se aprecia que debe ser un proceso constante.

Sus pasos son:

1. Entrevista con la Directora del programa y otras autoridades de la institución para hacerlos partícipes del plan y conseguir su apoyo.
2. Elaboración de un documento donde se dé a conocer el plan, sus objetivos, actividades, etc.
3. Entrega del documento a los involucrados.
4. Realización de una técnica participativa en la que intervengan todos los factores involucrados.
5. Elaboración de las conclusiones y reajustes al plan.
6. Presentación del proyecto a las autoridades y a los involucrados a fin de ponerlo en acción.

Modelo de Roger Kauffman: Tiene carácter inductivo, por lo que se establece una gran relación con el primer modelo descrito.

Modelo de David Leyva González: Es de carácter deductivo incorporando los elementos de discrepancias y acercamiento al problema, considera los reprogramas para satisfacer necesidades y escoge alternativas de solución; sin embargo, su principal problema está en que no precisa la evaluación.

El modelo de Stufflebeam (CIPP). Modelo orientado hacia la toma de decisiones acerca de las necesidades existentes y el grado en que los objetivos propuestos reflejan dichas necesidades, la descripción del programa de intervención y el análisis conceptual de la adecuación de la propuesta acorde a los objetivos, el grado de realización del plan de intervención, la descripción de sus modificaciones y el resultado, consecuencias observadas de la intervención y grado en que se han satisfecho las necesidades. Este modelo tiende a una evaluación totalizadora y sistemática. Está

enfocado primordialmente a la evaluación, y su nombre está dado por la primera letra de cada paso de la evaluación: Contexto, Insumo, Proceso, y Producto.

El modelo de Scriven: Toma como criterio las necesidades de los usuarios y destaca aspectos tales como los antecedentes, contexto, reprogramas, función del programa, sistema de distribución del programa o intervención, descripción de los usuarios o población objeto de intervención, necesidades y valores de los que se ven realmente afectados por la intervención, Lo importante en este modelo es determinar las consecuencias reales del programa / servicio y su evaluación en función de las necesidades y valores de los propios usuarios.

Como regularidad básica de estos modelos se identifica el propósito de determinar las áreas o aspectos en los cuales es necesario intervenir para alcanzar el nivel de desarrollo deseado. Es evidente que la tendencia referida a la participación mayor o menor de los sujetos del proceso de determinación es lo que puede resultar esencial en la toma de posiciones con respecto a qué modelo seguir.

Desde la perspectiva y dinámica de nuestra investigación **el modelo participativo** es más coherente, en tanto resulta más identificable con los propósitos de la propuesta del taller y sobre todo, con los esfuerzos que deben acometerse para alcanzar el perfeccionamiento y calidad del proceso. Por lo que la autora de este trabajo se adscribe a este modelo.

Se comprende que la determinación de necesidades de superación desde este modelo exige de todos los implicados en este proceso, el compromiso, la motivación, la concientización para actualizar y perfeccionar sus conocimientos y que estos sean revertidos en el proceso de formación.

Esta etapa fue planificada a partir de cuatro momentos: Planificación del proceso, aplicación de instrumentos, recogida de información y análisis reflexivo de los resultados.

Teniendo como referencia los objetivos propuestos se consideró la conveniencia de elaborar un diseño de investigación que fijara el alcance de esta etapa, por lo que se decidió emplear una gama variada de técnicas, que recogieran información desde distintas ópticas y fuentes. Las técnicas utilizadas en esta fase fueron las siguientes:

Análisis de documentos: Esta técnica nos ofrece la posibilidad de analizar documentos con vistas a registrar datos que puedan ofrecer información acerca del fenómeno que se investiga; es más, en algunos casos constituye la única fuente útil para obtener la información retrospectiva acerca de una situación.

Los documentos analizados entre otros fueron.

Guía de observación: Mediante el desarrollo de esta técnica oobtuvimos conocimientos acerca del comportamiento del objeto investigado tal y como este se da en la realidad. Se realizaron observaciones a diferentes actividades que realiza el trabajador en su labor diaria. Permitió determinar las necesidades de habilidades comunicación en el programa.

Criterio de especialista: Se tuvo en consideración el nivel de habilidades de los especialistas en función de valorar la propuesta diseñada y considerar sus aportaciones en coherencia con el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas en el ámbito de las exigencias contemporáneas en el contexto laboral del programa de trabajadores sociales.

Inventario de problemas de comunicación: Permitió determinar las necesidades de comunicación en los trabajadores sociales.

2.3.2. Segunda etapa de la investigación: Fundamentación del programa.

Diagnosticado el problema a través de la determinación de las necesidades formativas de los trabajadores sociales planificamos una **segunda etapa**, orientada a fundamentar los presupuestos teóricos que sustentan el programa.

Por tanto, partiendo de los resultados y sus valoraciones, expuestos en la etapa anterior correspondiente a la determinación de necesidades nos encontramos en condiciones de fundamentar el programa propuesto, en la búsqueda de orientar la funcionalidad del mismo y que su aplicación facilite la actividad diaria y promueva el desarrollo personal. Para la cual se plantean los referentes teóricos de los enfoques Histórico-Cultural, constructivita y humanista en el marco de sus aplicaciones metodológicas, asumidos en la concepción en la que se fundamenta nuestro programa; considerados como una triangulación de enfoques, sin caer en un eclecticismo, sino que por el contrario que contribuya a concebir una visión amplia sobre la formación de la persona en el ámbito educativo.

En el interés de promover una comunicación que facilite el desarrollo de la personalidad del sujeto en el proceso educativo se consideran los siguientes referentes:

Criterios constructivistas: el considerar al sujeto capaz de construir y descubrir sus propios conocimientos y sobre la base de que está dotado de estructuras intelectuales y afectivas que le permiten comprender su medio y que sólo se construye mediante la actividad de él sobre los objetos y al compartirlo, siendo la actividad del sujeto y la relación que establezca con el contexto lo que le propicie desarrollar sus competencias cognoscitivas y comunicativas. Y como en el marco de conocer es actuar mediante la actividad y la comunicación, en esta interacción de naturaleza social juegan un papel importante los factores sociales que intervienen en él; teniendo en cuenta las etapas de desarrollo en que se encuentra para acceder a niveles superiores de pensamiento operatorio conjuntando las relaciones interpersonal e interpersonal como plantea Jean Piaget.

Los **criterios humanistas** tomados son en la perspectiva del estudio de la personalidad en el sentido holista del estudio de la persona, entendida ésta como, total, única e irrepetible; que posee afectos (sentimientos, emociones, amistad, etc.), que tiene necesidades (de comunicarse, de ser escuchados, de participar, de convivir, etc.), que tiene motivaciones (intereses, expectativas, satisfacciones, metas, realizaciones, etc.), que es individuo, autónomo, pensante, pero con carácter social. Se centra en el desarrollo integral de la persona hacia la autorregulación, la autoconciencia y la responsabilidad de los actos volitivos humanos. Por lo que consideramos el enfoque personológico para destacar las características individuales del ser humano. Como plantean, Maslow y Rogers.

Del **histórico-cultural** hemos considerado el devenir histórico-social del sujeto en el sentido de que se posee un contenido personal (formado desde las premisas ontogenéticas hasta su deceso), que para desarrollarlo y para crecer y transformarse debe interactuar con su contexto concreto, en el cual él es participante activo.

La socialización con agentes sociales le permite integrarse y participar en grupo, ya que, a través de ellos él expresará ideas, establecerá formas de comunicación, las enriquecerá, las potenciará y se proyectará como un sujeto capaz de participar en la

producción, desarrollo y proyección de su contexto. Teniendo en cuenta que los procesos de desarrollo no son autónomos, sino que dichos agentes favorecedores pueden potenciar las posibilidades óptimas de la persona para acceder a la zona de desarrollo próximo, es decir, que él sea capaz de reconstruir por sí mismo su conocimiento y de autorregularse. Según planteamientos de Vygotsky.

Desde estos enfoques el facilitador del curso que se propone debe partir del conocimiento de las potencialidades y necesidades individuales de cada uno de los profesores implicados para , crear y fomentar un ambiente propicio para la creatividad, la construcción de ideas, de reflexiones; un clima óptimo para la convivencia, la comunicación tanto académica como la afectiva, de relaciones de respeto, de colaboración, así como el de propiciar situaciones interactivas donde se promuevan zonas de desarrollo próximo y ser sensible a los avances de ellos.

El planteamiento de estos criterios como tendencia fundamental del programa propuesto establecen una relación dialéctica por ser la personalidad del sujeto compleja, multidimensional y multifactorial, por lo que es importante considerar la triangulación de enfoques y el protagonismo del profesor , para tener una visión amplia.

2.3.3 Modelo que sustenta la propuesta y condiciones para su aplicación.

El término taller se deriva del vocablo francés atelier que posee varias acepciones: estudio, obrador, oficina, y sus orígenes provienen de la Edad Media como un lugar donde se forman los aprendices. Calzado (1998) señala la diversidad de actividades pedagógicas a las que se le denominan taller, el cual ha sido categorizado también como método, procedimiento, técnica y forma de organización del proceso pedagógico. Esta autora se refiere a las diferentes definiciones conferidas al término taller por parte de varios estudiosos de esta temática, entre ellas existe la coincidencia de que en él: Se propicia un trabajo en equipo o grupal. Se vincula la teoría con la práctica. Se discute una problemática particular de carácter metodológico relacionada con la labor profesional.

Calzado (1998), al ofrecer su definición de taller para el proceso pedagógico de pregrado lo diferencia del resto de las formas de organización, concibiéndolo con un

carácter más integrador, lo cual responde a las tendencias más actuales del proceso de enseñanza-aprendizaje universitario.

Considera al taller como una forma de organización que concuerda con la concepción problematizadora y desarrolladora de la educación en la medida en que a través de él se trata de salvar la dicotomía que se produce entre teoría y práctica, producción y transmisión de conocimientos, habilidades y hábitos, investigación y docencia, temático y dinámico. Fenómeno que se presenta en mayor o menor grado en algunas de las formas de organización empleadas hasta el momento. El análisis de esta definición permite comprender que el taller ofrece efectivamente mayores alternativas a los implicados en cuanto a las funciones didácticas que puede cumplir.

Por otra parte, la ubicación de la materia en esta área de conocimientos demanda un enfoque didáctico de taller. El taller como espacio adecuado de franca interrelación de la teoría con la práctica: conocimiento y práctica, reflexión y análisis, intercambio de ideas y experiencias. Espacio en donde debe fluir la interacción profesor y alumnos y de éstos entre sí. El taller como espacio para el desarrollo de la imaginación y de la creatividad de los integrantes del grupo. El saber y el hacer, en fin, en función del ser del alumno. Desde el principio del taller se incluyen prácticas graduadas de producción de mensajes, de acuerdo con los recursos al alcance del alumno y los proporcionados por la institución, hasta conseguir productos con mayor rigor teórico-técnico, que le apoyen en su desempeño académico y futuro profesional. Un rasgo del enfoque de los Talleres de Comunicación se refiere a los *contextos*. Ningún proceso de comunicación, aún el más trivial y cotidiano, se produce en el vacío. Todo proceso de comunicación está siempre situado en razón de la sociedad, de la cultura y de la lengua, esta como expresión máxima de la cultura de un pueblo. Los contextos sociales y culturales pueden ser más cercanos e inmediatos o más lejanos o mediatos, pero unos y otros son siempre decisivos, sea para el estudio de la comunicación como disciplina, sea para mejorar las prácticas cotidianas y profesionales de la misma. Así como para perfeccionar las habilidades comunicativas, eslabón esencial para una eficaz comunicación en la sociedad.

El modelo que se asume para el desarrollo del programa es la elaboración de un taller de comunicación que efectúe nuevos conocimientos a través del estudio de las

ciencias de comunicación, así como perfeccionar en este taller las habilidades comunicativas respecto a la superación profesional y las exigencias actuales que rige hoy la labor de los trabajadores sociales en la sociedad.

Este modelo cubre en buena medida los objetivos que se esperan si se realizan en todas sus fases y que los trabajadores sociales pueden mostrar cambios significativos en sus conocimientos y actuaciones en la comunidad. No obstante, el programa debe tener en cuenta determinadas características y exigencias metodológicas para que potencie el desarrollo de una comunicación pedagógica entre los profesores y los trabajadores sociales que participan en el taller.

2.3.4 Características generales y exigencias básicas del programa de preparación.

Este programa está dirigido al perfeccionamiento del desempeño profesional del trabajador social y se instrumenta a partir del sistema de elaboración de un taller con el objetivo de perfeccionar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.. Sus diferentes temas serán instrumentados a través del mismo en su funcionamiento. Entre sus propósitos persigue perfeccionar los componentes de la comunicación de los trabajadores sociales y todo ello sobre la base de reflexiones grupales y la autorreflexión en tareas del quehacer profesional, así como diferentes temas comunicativos que van dirigido a la implementación de nuevos conocimientos acerca de las ciencias de la comunicación y sus diferentes temas de aplicación en la forma de expresar con y desde la sociedad. Necesariamente implica un proyecto de cambio personal para poder acometer las transformaciones que demanda la superación del trabajador social sustentada en una preparación a través del desarrollo de un taller de comunicación. Por ello entre sus características destacamos:

- El favorecer la contextualización de la superación de los trabajadores sociales, al adoptar como punto de partida el diagnóstico de necesidades en correspondencia con las particularidades y condiciones del contexto donde el trabajador social despliega su labor en la sociedad.
- Contribuir al mejor desempeño profesional del trabajador social traducido en nuevos cambios en los modos de actuación profesional.

- Propiciar la actualización del trabajador social en la comunicación y en los diferentes temas comunicativos que pueden enriquecer su modo de actuación en la comunidad.
- Desarrollar la motivación del trabajador social por perfeccionar su comunicación haciendo más competente su labor social y educativa para la sociedad.
- Utilizar una metodología grupal, participativa y vivencial que propicie espacios de intercambio profesional en relación con los problemas que se le presentan en su accionar profesional y personal.
- Se centra en un aprendizaje grupal.

Considerando como **exigencias** básicas de nuestra concepción, que sustentan nuestra propuesta:

- La interacción entre los participantes: respetando las diferencias existentes entre los que interactúan en cuanto a; consideración del nivel de conocimientos, intereses, actitudes, estados de ánimos y valoraciones como elementos para construir y reconstruir los nuevos aprendizajes en cada una de las actividades desarrolladas.
- Ofrecer espacios de reflexión colectiva e individual acerca de su práctica profesional.
- Desarrollar habilidades para detectar y resolver problemas en el orden de la comunicación, por lo que las experiencias vivenciales se monitorean a fin de que se dirijan a estos propósitos.
- Ponderar como medio para el aprendizaje lo hecho o encontrado por el trabajador social en su práctica profesional y que lo compulse a establecer relaciones afectivas positivas con sus estudiantes.
- Las acciones de superación utilizadas serán asumidas como parte de la preparación profesional de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

2.3.5 Condiciones para su aplicación.

Para que la aplicación del programa de preparación este dirigido al cambio necesario en el modo de actuar y potencie un desarrollo de la comunicación de los trabajadores sociales implicados es necesario considerar las siguientes condiciones en los profesores implicados en el mismo, teniendo en cuenta entre otros componentes:

- **El profesor o facilitador :**

Perfil de su personalidad: creativo, capaz de individualizar a sus alumnos al considerarlos como personas y como grupo dentro de las programaciones de formación, sensibilidad a toda clase de sentimientos, tanto de los propios como de los alumnos-trabajadores sociales, y de reconocer los mensajes de la comunicación no verbal, reforzador de la autoestima, seguridad en la incertidumbre (calidad asertiva) para mantener altos niveles de productividad así como la preparación en el conocimiento de sus comportamientos y su incidencia en los procesos de grupo. Asumir procesos de reflexión. Tener dominio del tema, presentar contenidos en forma secuenciada y llevar una metodología activa centrada en la participación de los integrantes de la preparación. Dispuesto a aprender, entusiasta, afectuoso, flexible, espontáneo, adaptable. Conocer y promover los espacios situacionales, de experiencias comunicativas que se convergen en el ámbito social.

- **El profesorado implicado:**

Conocimiento de las características personalógicas del profesorado.

Atención diferenciada.

Participación activa en forma individual y en equipo.

Reconocimiento de sus propuestas.

Autonomía para tomar decisiones.

- **El grupo:**

Establecimiento de consensos en las tomas de decisiones.

Conocimiento de los intereses del grupo.

Conocimiento de las características socioculturales y sociolingüísticas de la comunidad, específicamente del colectivo de profesores del grupo.

Libertad de proponer ideas.

- **Situaciones del aprendizaje desarrollador:**

Establecimiento de la interacción y del sistema de relaciones en el espacio- tiempo donde se comprometen los recursos personalógicos de los sujetos que participan, en el

desarrollo de su actividad y su comunicación. Asimismo la: Potenciación de las posibilidades individuales.

Estimulación de las habilidades creativas y reflexivas.

Creación de condiciones para un ambiente óptimo que permita la convivencia, el trabajo y la comunicación efectiva.

Creación de espacios de participación.

Actitud afectiva, de confianza, de escucha, de asertividad, de respeto mutuo.

Establecimiento de relaciones horizontales para el desarrollo personal de todos los involucrados.

Relación afectiva con el programa para que refleje el gusto y entusiasmo por el y con su grupo al presentarlas de manera atractiva.

2.3.6 Sistema de preparación en el contexto de trabajo social. Una propuesta para el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

Organización de los temas a tratar en el taller de comunicación:

Estructura general y contenido de la propuesta.

Tema 1: La categoría comunicación en el proceso social.

Objetivos:

- Contribuir al desempeño profesional de los trabajadores sociales fundamentalmente a partir de su definición y los aspectos esenciales que la tipifican.
- Promover la autorreflexión acerca de la práctica comunicativa del los trabajadores sociales en su esfera de actuación.

Contenidos:

- Breve reseña histórica acerca de la categoría comunicación. Definición. Diferentes enfoques entorno a su estudio.
- La comunicación como proceso. Sus características.

- Construcción del conocimiento a través del dialogo e intercambio. Vías para su realización.

Tema 2: La comunicación y las relaciones interpersonales

Se adjunta trabajo publicado en el Anuario Universidad 2008, alcanzando premio relevante en evento del CITMA 2008 elaborado por al tutora de este trabajo, que proponemos además como profesora a impartir este tema)

Objetivo:

- Valorar la importancia del dominio de la la comunicación y las relaciones interpersonales para el éxito del desempeño profesional del trabajador social.

Contenidos:

- Barreras de la comunicación interpersonal
- Estrategias restrictivas.
- Estrategias facilitadotas.
- Herramientas y habilidades para el desarrollo de la eficiencia comunicativa.

Tema 3: La comunicación organizacional. Elemento esencial para facilitar la comunicación en el programa de trabajadores sociales.

(Se adjunta material elaborado por la autora del trabajo que sustenta estas temáticas, además de artículo bajado de Internet)

Objetivos:

- Dominar los principios, objetivos, especificidades y funciones de la comunicación organizacional.
- Valorar la importancia de la comunicación organizacional y su influencia en la proyección de la imagen hacia el interior y el exterior de las organizaciones sociales.
- Evaluar la función integradora de los diversos procesos comunicativos en entidades mediante el enfoque sinérgico de la comunicación organizacional.

Contenidos:

- Los Orígenes, enfoques y funciones
- La comunicación y la organización elemento esencial para el desarrollo de una institución
- Fundamentos teóricos de la comunicación interna.

Tema 4: Técnicas para movilizar la comunicación en el grupo.

Objetivos:

- Caracterizar diferentes técnicas que favorecen la comunicación en el grupo.
- Argumentar la importancia de su utilización en la práctica diaria.

Contenidos:

- El grupo. Métodos para su estudio. La dinámica grupal. Su importancia en la práctica
- Las técnicas de dinámica grupal. Concepto. Requisitos para su aplicación. Clasificación.
- Técnicas de presentación y animación. Objetivos. Caracterización. Ejemplos. Modo de empleo.
- Técnicas de relajación. Objetivos. Características. Ejemplos. Modo de empleo.
- Ventajas que ofrecen al profesor la utilización de técnicas.

Capítulo III Propuesta de un sistema de preparación para mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales en el contexto actual.

En este capítulo se presenta el programa diseñado por la autora, orientado a favorecer el enriquecimiento de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del Municipio de Palmira a través de la realización de varios talleres de preparación relacionados con aspectos comunicativos orientado a perfeccionar habilidades comunicativas de los trabajadores sociales. Se exponen los resultados de esta propuesta, después de la validación realizada por los especialistas, dando cumplimiento a la tercera fase del proceso investigativo.

Nuestra propuesta se dirige a todos los trabajadores sociales insertados en el Programa en el municipio de Palmira y se organiza a partir de diferentes talleres los que deben ser concebidos con un enfoque sistémico. Este programa se ubicará en un nuevo espacio en el programa de actividades de superación de los trabajadores sociales por la importancia que presenta, además el mismo cumple con las exigencias metodológicas que rigen en el objeto de investigación. Proponemos comenzar el programa a partir de un intercambio o debate acerca de las necesidades de los trabajadores sociales.

3.1 Valoración de la propuesta por parte de los especialistas

Para realizar la validación de la propuesta del programa en comunicación se aplicó el método de consulta a especialista, con la técnica empírica el cuestionario, dirigida a especialistas que desempeñan diversas funciones en la Sede Universitaria del Municipio de Palmira (Anexo 3). Los mismos poseen una composición heterogénea en su nivel académico y experiencias en el lugar donde laboran. El nivel académico de los especialistas quedó conformada: por tres Licenciados y tres Master , 1 licenciada en educación Primaria, 1 licenciada en Español-literatura, 1 licenciado en Psicología. 1 Master en Educación Especialidad lengua Inglesa, 1 Master en Dirección, 1 Master en Educación. Todos estos especialistas seleccionados han realizado intervenciones en programas educativos con la sociedad. Los años de experiencia de los especialistas seleccionados oscilan entre los 10 a 35 años solamente el Jefe de nuestro programa cuenta con un año de experiencia. Los restantes están directamente en las ramas de Pedagogía y Educación.

El siguiente concepto de **especialista**: tanto un individuo en sí como un grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema en cuestión y hacer recomendaciones respecto a sus momentos fundamentales con un máximo de competencia (Cerezal Mezquita y Fiallo Rodríguez, 2002).

Para obtener confiabilidad en las valoraciones emitidas por el grupo de especialistas se ha tenido en cuenta:

- Cantidad de especialistas que integran el grupo.
- Composición del grupo.
- Características de los propios especialistas.
- Las características esenciales de los especialistas están dadas por: competencia, creatividad, disposición a participar, capacidad de análisis y de pensamiento y espíritu colectivista y autocrítico.

Los criterios para la selección de los especialistas estuvieron dados en los siguientes aspectos:

- Años de experiencia en la docencia.
- Formación académica.
- Categoría científica.
- Categoría docente.
- Posibilidad real de participación e interés por participar.
- Vinculación con el tema que se investiga.

La disposición a participar se apreció desde el mismo momento en que se le propuso. En cuanto al espíritu colectivista y autocrítico, se constató con la propia actitud para participar y en segundo lugar en la autovaloración que hace de sus conocimientos sobre el tema y sobre las fuentes de argumentación. Los especialistas que validaron la propuesta fueron los que obtuvieron puntuaciones correspondientes al coeficiente de competencia alto.

Por razones de tiempo se somete la propuesta a una primera ronda cuyos criterios emitidos por los especialistas han sido considerados reflexivamente desde una proyección teórica y práctica. Esta propuesta será reformulada en función de incorporar las aportaciones de los especialistas y consecutivamente remitirlas nuevamente a ellos para análisis crítico en un segundo momento.

De manera coherente con el análisis que se presenta, se ha considerado necesario referir algunas de las reflexiones emitidas por los especialistas, cuando emiten criterios sobre los temas que conforman la propuesta de un sistema de preparación para perfeccionar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales. Hacemos coincidir aquellos cuyas opiniones fueron compartidas por otros:

Especialista 1: Al analizar la propuesta plantea esta de acuerdo con los temas propuestos pero sugiere agregar al segundo tema una temática referida a la **Ética Profesional**, aspecto que considera oportuno abordar con los trabajadores sociales, incorporándose al programa.

En las opiniones emitidas por los restantes especialistas se manifiesta la coincidencia de la necesidad con la propuesta diseñada, aprecian la novedad de la misma, coinciden que realmente se necesita por la armonía que debe primar en el contexto de la esfera de actuación del trabajador social. Consideran en su generalidad, que la propuesta del programa en comunicación tiene gran significación científica teniendo en cuenta el orden, la organización y los fundamentos teóricos vistos desde las perspectivas del problema que resuelve. Posee una coherencia lógica y consistencia interna. Es adecuada ya que posee atención en el problema fundamental que tienen los trabajadores sociales del municipio de Palmira, por tanto su necesidad queda aprobada. Consideran pertinentes que los temas propuestos sean aquellos que tengan relación directa con la comunicación, para de esta forma contribuir a perfeccionar las habilidades comunicativas de todos los trabajadores sociales. Infieren que la utilización de los talleres propicia la reflexión, construcción y reconstrucción de los conocimientos.

3.2 Organización de los temas a tratar en los talleres de comunicación.

Temas de los talleres.	Contenidos.	Profesores implicados	H/C
La categoría comunicación en el proceso social	Breve reseña histórica acerca de la categoría comunicación. Definición. Diferentes enfoques entorno a su estudio La comunicación como proceso. Sus características. Construcción del conocimiento a través del dialogo e intercambio. Vías para su realización.	Omar Alomá Moreno	2
La comunicación y las relaciones interpersonales	Barreras de la comunicación interpersonal Estrategias restrictivas. Estrategias facilitadoras. Herramientas y habilidades para el desarrollo de la eficiencia comunicativa. La importancia de la ética profesional en la labor de los Trabajadores sociales.	Leisis Quintana Morena	2
La comunicación organizacional. Elemento esencial para facilitar la comunicación en el programa de trabajadores sociales	Los Orígenes, enfoques y funciones . La comunicación y la organización elemento esencial para el desarrollo de una institución - Fundamentos teóricos de la comunicación interna.	Leisis Quintana Morena	2

Técnicas para movilizar la comunicación en el grupo	<p>El grupo. Métodos para su estudio. La dinámica grupal. Su importancia en la práctica</p> <p>Las técnicas de dinámica grupal.</p> <p>Concepto. Requisitos para su aplicación</p> <p>Clasificación.</p> <p>Técnicas de presentación y animación.</p> <p>Objetivos. Caracterización. Ejemplos.</p> <p>Modo de empleo.</p> <p>Técnicas de relajación. Objetivos.</p> <p>Características. Ejemplos. Modo de empleo.</p> <p>Ventajas que ofrecen al profesor la utilización de técnicas..</p>	María Magalis González González	2
Total de horas clases			6

Total de Créditos: 4

Horas Presenciales: 6

Organización de los temas a tratar en el taller de comunicación:

Estructura general y contenido de la propuesta.

Tema 1: La categoría comunicación en el proceso social.

Objetivos:

- Contribuir al desempeño profesional de los trabajadores sociales fundamentalmente a partir de su definición y los aspectos esenciales que la tipifican.
- Promover la autorreflexión acerca de la práctica comunicativa del los trabajadores sociales en su esfera de actuación.

Contenidos:

- Breve reseña histórica acerca de la categoría comunicación. Definición. Diferentes enfoques entorno a su estudio.
- La comunicación como proceso. Sus características.
- Construcción del conocimiento a través del dialogo e intercambio. Vías para su realización.

Tema 2: La comunicación y las relaciones interpersonales

Se adjunta trabajo publicado en el Anuario Universidad 2008, alcanzando premio relevante en evento del CITMA 2008 elaborado por al tutora de este trabajo, que proponemos además como profesora a impartir este tema)

Objetivo:

- Valorar la importancia del dominio de la comunicación y las relaciones interpersonales para el éxito del desempeño profesional del trabajador social.

Contenidos:

- Barreras de la comunicación interpersonal
- Estrategias restrictivas.
- Estrategias facilitadoras.
- Herramientas y habilidades para el desarrollo de la eficiencia comunicativa.
- **La importancia de la ética profesional en la labor de los trabajadores sociales**

Tema 3: La comunicación organizacional. Elemento esencial para facilitar la comunicación en el programa de trabajadores sociales.

(Se adjunta material elaborado por la autora del trabajo que sustenta estas temáticas, además de artículo bajado de Internet)

Objetivos:

- Dominar los principios, objetivos, especificidades y funciones de la comunicación organizacional.
- Valorar la importancia de la comunicación organizacional y su influencia en la proyección de la imagen hacia el interior y el exterior de las organizaciones sociales.
- Evaluar la función integradora de los diversos procesos comunicativos en las entidades mediante el enfoque sinérgico de la comunicación organizacional.

Contenidos:

- Los Orígenes, enfoques y funciones
- La comunicación y la organización elemento esencial para el desarrollo de una institución
- Fundamentos teóricos de la comunicación interna.

Tema 4: Técnicas para movilizar la comunicación en el grupo.

Objetivos:

- Caracterizar diferentes técnicas que favorecen la comunicación en el grupo.
- Argumentar la importancia de su utilización en la práctica diaria.

Contenidos:

- El grupo. Métodos para su estudio. La dinámica grupal. Su importancia en la práctica
- Las técnicas de dinámica grupal. Concepto. Requisitos para su aplicación. Clasificación.
- Técnicas de presentación y animación. Objetivos. Caracterización. Ejemplos. Modo de empleo.
- Técnicas de relajación. Objetivos. Características. Ejemplos. Modo de empleo.
- Ventajas que ofrecen al profesor la utilización de técnicas.

Conclusiones

1. La realización del diagnóstico del estado actual del problema, permitió identificar las principales necesidades de preparación de los trabajadores sociales del municipio de Palmira para perfeccionar sus habilidades comunicativas.
2. Los estudios teórico realizados permitieron proponer varios talleres de preparación profesional de los trabajadores sociales en el Municipio de Palmira, sustentado en un proceso de determinación de necesidades de los trabajadores sociales, que tiene como fin principal contribuir a lograr un mejor desempeño profesional de los mismos, y a su vez poder responder al compromiso ético y moral que exige hoy nuestra Revolución y nuestro Máximo Líder Fidel castro Ruz.
3. Para la constatación del grado de validez de la propuesta diseñada se aplicó el método de criterio de especialistas permitiéndonos el mismo confirmar la factibilidad, fiabilidad, pertinencia y calidad del programa propuesto por el sistema de preparación de superación de los Trabajadores sociales insertados en el programa en el Municipio.
4. La realización e implementación de estos talleres de comunicación permitirá contribuir al perfeccionamiento y desarrollo de los trabajadores sociales al comunicarse con la sociedad, y ser participes de las experiencias, enriquecimientos y expertativas que se llevarán a cabo con el desarrollo de los talleres de comunicación. Elemento esencial para alcanzar mayor protagonismo y consolidación del Trabajo social en el Municipio.

Recomendaciones

1. Se sugiere la generalización e implementación del sistema de preparación a través de los talleres de comunicación para la superación de los trabajadores sociales del municipio de Palmira a otros municipios de la provincia, considerando como invariante el diagnóstico de necesidades de preparación e insuficiente desarrollo de las habilidades comunicativas de los mismos.
2. Se deberá trabajar en la preparación de los profesores encargados de la superación de los trabajadores sociales del Municipio, en coherencia con los temas propuestos a desarrollar en los talleres de comunicación. Contribuyendo al desempeño, desarrollo eficaz y satisfactorio a raíz de que se realicen los talleres de comunicación propuestos por la autora de este trabajo.
3. Colocar en la propia SUM los materiales de consulta elaborados para viabilizar el acceso de profesores y trabajadores sociales implicados.

Bibliografía

[http// www.radioreloj.cu.](http://www.radioreloj.cu)

[http// www.radioreloj.cu.](http://www.radioreloj.cu)

[http// www.juventud rebelde.cu.](http://www.juventud rebelde.cu)

[http// www.cuba hoy.cu.](http://www.cuba hoy.cu)

[http// www.lafogata.org .](http://www.lafogata.org)

[http// www.lafogata.org .](http://www.lafogata.org)

[http// www.monografias.com.](http://www.monografias.com)

[http// www.rincón del vago.com .](http://www.rincón del vago.com)

[http://www.monografias.com .](http://www.monografias.com)

Los medios y su aplicación didáctica, Barcelona: Gustavo Gili.

Beht, Hanno, 1989. *Introducción a la ciencia de la comunicación*, La Habana: Ciencias Sociales.

Casales, Julio César , 1989. *Psicología Social* , La Habana: Ciencias sociales.

Eliot, J, 1993. *El cambio educativo desde la investigación-acción*”, Madrid: Morata.

Fernández Collado, Carlos, 1987. *La Comunicación en las organizaciones*, México: Trillas.

Fernández, Ana María, 1995. *Comunicación Educativa*, La Habana: Pueblo y Educación.

Freire, Paulo, 1998. “*Pedagogía de la Autonomía* 2º ed., México: Siglo XXI.

González Ibarra, M .L., 1996. Programa de entrenamiento sociopsicológico para elevar la competencia comunicativa en dirigentes.

Lucas Marín, Antonio, *La comunicación en las empresas y organizaciones*, Barcelona: Colección Bosch comunicación.

Noriega, Pablo, Elementos para una caracterización formal de los diálogos. Available at: <http://www.lania.mx/~pablo/articles/afd02.pdf> .

Alvarez Echavarría, Alberto , 2001. *Comunicación y educación*, La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

,I Alvarez Valdivia, 1996. Diseños humanísticos Interpretativos.

Andrieva G.M, 1984. *Psicología Social*, Universidad de Moscú.

Bagallastegui, 2004. Tesis en opción al título de doctor en Ciencias Pedagógicas.

Banks ,Sarah, 1987. *Ética y valores en el trabajo social*, Barcelona: Paidós.

Bartoli ,Arnie , 1982. *Comunicación y organización*, Barcelona: Paidós.

Bergan, John R. , *Psicología Educativa*, México: Lima.

Bermudez, R, *Comunicación positiva en educación*, 2000: Pueblo y Educación.

Betancourt,L. V , 1990. *La experiencia en dinámica en grupos.Teoría y ejercicios grupales.*, Puerto Rico: Puerto Rico .

Bravo,Gisela , *Una estrategia para la formación permanente del profesorado de secundaria básica desde la comunicación didáctica*, La Habana: Ciencias sociales.

Cabrera,I , 2002. Programa de Entrenamiento Sociopsicológico para la optimización de la competencia comunicativa con énfasis en la persuasión. , p.100p.

Calviño Váldez,Faulv , 1989. *Trabajar en y con grupos*, La Habana: Academia.

Castellanos,A. V , 1989. *Comunicación en el grupo*, La Habana: Pueblo y Educación.

Castro Ruz,Fidel , 2000. Discurso pronunciado en la primera graduación de Trabajadores Sociales.

Colectivo de autores, 2004. Plan de Estudios. Escuela de Formación de Trabajadores Sociales de Cojímar.

Davidot,V.V , 1983. Diccionario de Psicología.

Del Villar,F , 1987. "El Diario del Profesor. *Revista Española de educación y Deportes*, p.77-78.

Del Villar,F , 1984. El diario de los Profesores de Educación Física. Un instrumento de investigación y Formación Docente". . *Revista Española de educación y Deportes*, p.20-23.

Díaz ,Miguel Mario , 1993. *Evaluación y desarrollo docente. Estudios y documentos*, España: Servicio de publicaciones España.

Durán Gondar,A , 2002. *El proceso docente educativo como proceso comunicativo*, La Habana: Pueblo y Educación.

Elizalde,Rosa Mirian , 2005. Asiste Fidel a la constitución de la primera brigada estudiantil de Trabajo Social. *Periódico Juventud Rebelde*, p.2p.

Fernández Collado,Carlos , 1967. *La Comunicación en las organizaciones*, México : Trillas.

Fernández,Ana María , La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador. , p.130p.

Ferrerres, V y Imbernon, F, 1996. *Formación y actualización para la función docente*, Madrid: Síntesis.

Festinge,L , 1974. *La disonancia cognoscitiva. Las actitudes*, La Habana.

Fuentes Ávila,M , 2000. *La eficiencia del Trabajo en grupos*, La Habana: Felix Varela.

Fuentes,V, 1985. *El grupo y su estudio en la Psicología Social*, La Habana: Pueblo y Educación.

Guséinov, A, Járchev ,A, Sogomónov ,Y, Titarenko, A, Bakshtanovski, V, 1986. *Ética* , Moscú: Progreso.

Hernández Grave de Peralta,V , 2000. Estudio de las Estrategias Restrictivas y Facilitadoras de la comunicación interpersonal en dirigentes del Grupo Cubanacán, , p.130p.

Jaén, 1996. *Ética general y del trabajo social*. Diplomatura en Trabajo Social.

León Rubio, J. A., Barriga Jiménez,S, 1998. *Psicología social. Orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*, España: Cobra.

Leontiev, A , 1982. *Actividad, conciencia, personalidad*, La Habana.

Lomov, B.F, 1989. *El problema de la Comunicación en Psicología*, La Habana.

Marx, Carlos , Engels,Federico , 1983. *La ideología alemana*, La Habana: Pueblo y Educación.

Marx,Carlos , 1983. *Obras Completas III.*, La Habana: Ciencias Sociales.

Ministerio de educación, 2003. Plan de Estudio de Trabajo Social.

Morena,LLacuna , 2000. Comunicación interpersonal. Available at:
http://www.mtas.es/insht/ntp_312.htm.

Moscovici, S, 1984. *Psicología Social*, Barcelona: Paidós.

Noriega,Pablo , Elementos para una caracterización formal de los diálogos. Available at:
<http://www.lania.mx/~pablo/articles/afd02.pdf> .

Ojalvo, V, 1992. *La Comunicación*, La Habana: Impresiones ligeras.

Pérez Fernández,Miguel , *La profesionalización docente*, Madrid: Escuela Española.

Platonov,K , *Colectivo y Personalidad*, Ciencias sociales.

Roda Salinas,F.J R, de Tena , Beltrán , 1998. *Información y Comunicación*, La Habana: Pueblo y Educación.

Sayago, Enrique Leonardo, Available at: . E-mail: fxfoxito[arroba]hotmail.com.

Talízina,N , 1988. *Psicología de La Enseñanza*, Moscú: Progreso.

Trelles,Irene , 2001. *Comunicación organizacional*, La Habana: Felix Varela.

Inventario de problemas de comunicación elaborada por la doctora Ana María Fernández.

Objetivo: Conocer las necesidades de preparación que presentan los trabajadores sociales en cuanto a la dimensión comunicativa.

Estimado trabajador social:

Le pedimos su colaboración para que nos ofrezca criterios sobre las necesidades de preparación que presentan, por lo que debe marcar con una (x) lo que estime conveniente:

- 1----- Me doy cuenta cuando lo que hablo no resulta interesante a los demás.
- 2----- Acostumbro a explicar lo que hablo de diferentes formas para que me comprendan mejor.
- 3----- Escucho atentamente a las personas.
- 4----- Acostumbro a expresar mis puntos de vista e impresiones personales acerca de lo que digo.
- 5----- Percibo cuando algún compañero esta preocupado o tiene algún problema.
- 6----- Puedo buscar la manera de hacer asequible cualquier tema a otra persona.
- 7----- Acepto las bromas de otros.
- 8----- Acostumbro a mirar de frente a las personas mientras les hablo.
- 9----- Me intereso por los problemas de los demás.
- 10---- Percibo fácilmente en las caras de los otros cuando me están entendiendo o no.
- 11----- Puedo hacer síntesis de las ideas centradas de un tema si es preciso.
- 12----- Trato de darme a conocer como persona.
- 13----- Me doy cuenta con facilidad de los sentimientos e intenciones de los otros cuando hablo con ellos.
- 14----- Tengo en cuenta las opiniones de los demás, no me gusta ser impositivo.
- 15----- Propicio en las conversaciones que las personas expresen sus puntos de vista y sus vivencias.

Anexo No 2

Objetivo: Diagnosticar los problemas reales sobre la comunicación de los trabajadores sociales. Aspectos a observar.

1. Vocabulario, fluidez.
2. La escucha y atención a los criterios de los subordinados.
3. Las actividades que realiza para estimular el desarrollo de las reuniones.
4. Disciplina durante el desarrollo de las reuniones.
5. Interrelaciones o interacción del directivo con los subordinados.
6. El uso de la voz (entonación), despoje de comportamientos sarcásticos e irónicos.
7. El comportamiento y motivaciones del directivo durante el desarrollo de la reunión.

Guía para valorar el criterio de los especialistas sobre el programa de preparación sustentado en el uso de la Propuesta para potenciar las habilidades comunicativas de los Trabajadores sociales.

Objetivos: Obtener criterios acerca del sistema de de preparación en el contexto de trabajo social para perfeccionar las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

Estimado especialista:

Le pedimos su colaboración para que nos ofrezca sus valiosas valoraciones sobre el sistema de superación que le adjuntamos sustentado en el uso de varios talleres para potenciar las habilidades comunicativas de los Trabajadores sociales.

Datos del especialista evaluador:

Nombre y apellidos: -----

Título: -----

Grado científico: -----

Categoría docente: -----

Años de experiencia: -----

Una vez estudiado por usted la propuesta de preparación que ofrecemos. ¿Que usted opina acerca de esta?

1. ¿Esta de acuerdo con la metodología y técnicas empleadas en la propuesta del mismo?

Si----- No-----

2. ¿Cree usted que los objetivos propuestos en el programa son significativos para mejorar la comunicación?

Si----- No-----

3. ¿Considera usted que los temas propuestos constituyen aspectos en el proceso comunicativo integradores?

Si----- No-----

4. ¿Esta de acuerdo con los contenidos formulados en el mismo?

Si----- No-----

5. ¿Que usted incluiría en este?

6. ¿En que no esta de acuerdo?

Documento elaborado para entregar a los especialistas seleccionados.

Sistema de preparación en el contexto de trabajo social. Una propuesta para el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio de Palmira.

Organización de los temas a tratar en el taller de comunicación:

Estructura general y contenido de la propuesta.

Tema 1: La categoría comunicación en el proceso social.

Objetivos:

- Contribuir al desempeño profesional de los trabajadores sociales fundamentalmente a partir de su definición y los aspectos esenciales que la tipifican.
- Promover la autorreflexión acerca de la práctica comunicativa del los trabajadores sociales en su esfera de actuación.

Contenidos:

- Breve reseña histórica acerca de la categoría comunicación. Definición. Diferentes enfoques entorno a su estudio.
- La comunicación como proceso. Sus características.
- Construcción del conocimiento a través del dialogo e intercambio. Vías para su realización.

Tema 2: La comunicación y las relaciones interpersonales

Se adjunta trabajo publicado en el Anuario Universidad 2008, alcanzando premio relevante en evento del CITMA 2008 elaborado por al tutora de este trabajo, que proponemos además como profesora a impartir este tema)

Objetivo:

- Valorar la importancia del dominio de la comunicación y las relaciones interpersonales para el éxito del desempeño profesional del trabajador social.

Contenidos:

- Barreras de la comunicación interpersonal
- Estrategias restrictivas.
- Estrategias facilitadoras.
- Herramientas y habilidades para el desarrollo de la eficiencia comunicativa.

Tema 3: La comunicación organizacional. Elemento esencial para facilitar la comunicación en el programa de trabajadores sociales.

(Se adjunta material elaborado por la autora del trabajo que sustenta estas temáticas, además de artículo bajado de Internet)

Objetivos:

- Dominar los principios, objetivos, especificidades y funciones de la comunicación organizacional.
- Valorar la importancia de la comunicación organizacional y su influencia en la proyección de la imagen hacia el interior y el exterior de las organizaciones sociales.
- Evaluar la función integradora de los diversos procesos comunicativos en las entidades mediante el enfoque sinérgico de la comunicación organizacional.

Contenidos:

- Los Orígenes, enfoques y funciones
- La comunicación y la organización elemento esencial para el desarrollo de una institución
- Fundamentos teóricos de la comunicación interna.

Tema 4: Técnicas para movilizar la comunicación en el grupo.

Objetivos:

- Caracterizar diferentes técnicas que favorecen la comunicación en el grupo.
- Argumentar la importancia de su utilización en la práctica diaria.

Contenidos:

- El grupo. Métodos para su estudio. La dinámica grupal. Su importancia en la práctica
- Las técnicas de dinámica grupal. Concepto. Requisitos para su aplicación. Clasificación.
- Técnicas de presentación y animación. Objetivos. Caracterización. Ejemplos. Modo de empleo.
- Técnicas de relajación. Objetivos. Características. Ejemplos. Modo de empleo.
- Ventajas que ofrecen al profesor la utilización de técnicas.

Le ofrecemos como anexos los materiales de apoyo preparados para el desarrollo de los talleres de comunicación propuestos para la preparación de los Trabajadores Sociales.

Material de Apoyo No 1

Tema No1: La comunicación como proceso.

¿Cómo definir la comunicación?

El análisis de las variadas fuentes teóricas que han contribuido al surgimiento de la ciencia de la comunicación nos permite comprender la existencia de numerosas definiciones del término, a partir de diferentes posiciones y del énfasis en unos u otros aspectos del proceso comunicativo. La coexistencia de enfoques distintos propicia la heterogeneidad del objeto de estudio y hace compleja la búsqueda de definiciones compartidas por la mayoría de los estudiosos del tema.

Si se toma como punto de partida la definición etimológica de comunicar, se encuentra que el término procede del latín *comunicare*, que significa: establecer algo en común con alguien, compartir alguna información, ideas, etc. Esta definición subraya el carácter participativo de la acción.

A pesar de su origen epistemológico, el uso del término, tanto en la vida cotidiana como en el plano científico sufre de "polisemia", ya que ha adoptado gran cantidad de significados muy diversos entre sí, que incluyen no solo las relaciones interpersonales, sino fenómenos de otra índole, como por ejemplo:

"Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, cosas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos".

(1) Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia, (citado en 5)

Según la opinión de Winkin a partir del estudio de diversas acepciones del término comunicación, los usos que significan participar, compartir, han ido pasando a un segundo plano, cobrando mayor auge en la actualidad de los usos centrados en transmitir, llevar de un lugar a otro, que son los más extendidos ahora. Se habla, por ej; de medios de comunicación, incluyendo tanto a la prensa, radio, TV, como a medios de transporte, correos, etc.

El papel dominante que ha adquirido esta definición de comunicación está seguramente relacionado con la notable influencia ejercida por la Teoría de la Información en la interpretación del proceso comunicativo.

Una muestra de la complejidad del término comunicación es aportada por Fidher (citado en 5, p.36-37), quien enumera siete situaciones o aspectos distintos en su definición:

1. Un proceso, una actividad.
2. Un medio de transmitir información ("Comunicación de masas").
3. El mensaje o mensajes que se dan ("Comunicación/es").
4. Un evento o suceso ("Me comuniqué con él...").
5. Una conexión, un contacto ("He establecido comunicación...").
6. El grado de comprensión mutua entre personas.
7. La disciplina o campo de estudio que se ocupa de ella.

La identificación de la comunicación como acción, como proceso básico y su imbricación profunda con la vida en sociedad, ha estado presente en múltiples definiciones. Este último aspecto aporta más dificultades a la precisión terminológica, al extremo de llegar a la afirmación de que: "La comunicación es la metáfora básica en la interpretación humana de la experiencia, y cualquier cosa puede ser tenida por comunicación si una persona la considera así..." (Heymes, citado en 5, p.38).

Salomón ha hecho un importante aporte en la búsqueda de rasgos que definen los eventos comunicacionales: son aquellos en los que se atribuye intencionalidad comunicativa a las fuentes, los actos que son percibidos como mensajes intencionales.

Este autor subraya el aspecto subjetivo de la comunicación: los sujetos pueden ó no atribuir significados a lo que ocurre a su alrededor. Existe comunicación siempre que alguien considere significativo un evento, cuando las experiencias sensoriales se convierten en "mensajes".

A pesar de la gran variedad y diversidad de definiciones del término comunicación, ha sido posible establecer cuatro criterios que permiten distinguir igual número de tipo de definiciones, según esté presente en las mismas uno de ellos:

1. La transmisión de significados

Un ejemplo de este tipo de definición es la de B. Berelson:

"La transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., a través de símbolos, palabras, imágenes, figuras, gráficos, etc."

2. La atribución de significados

Salomón señala, por ejemplo, que la condición necesaria para la comunicación es atribuir significado a un evento. La condición necesaria y suficiente es atribuir a la fuente una intención de influir.

3. La eficiencia comunicativa

Se refiere al logro de los objetivos por quien inicia el proceso. Así, por ejemplo, C.F. Hockett (5) define la comunicación como: "Aquellos actos mediante los cuales un organismo desencadena la acción de otro".

4. La interacción de los individuos en la sociedad como base de toda actividad social.

A este tipo de definición se adscribe la propuesta marxista de comunicación que vimos antes.

Otro ejemplo de este tipo de definición es la siguiente:

"La comunicación es esencialmente un hecho social. En este sentido, la comunicación esta íntimamente relacionada con una serie de procesos del comportamiento humano, que son interdependientes unos de otros es decir, se fundamenta en la interacción del individuo en sociedad, cuyo objeto fundamental es el intercambio de experiencias significativas". (5, p.34)

A partir del análisis hecho por Roda y Beltrán (5), el que se complementa con el cuarto grupo de definiciones que tiene su origen, tanto en la psicología de orientación marxista como en el interaccionismo simbólico de G.Mead, podemos proponer, como puntos de acuerdo de los diversos criterios que podrían eventualmente conformar una definición integral del término, los siguientes aspectos:

La comunicación es una manifestación del sistema de relaciones materiales y espirituales de los hombres en su actividad vital, es interacción e influencia mutua.

La comunicación es un proceso o, al menos, implica un proceso.

Este proceso es muy complejo, al relacionarse estrechamente con el comportamiento humano, individual o colectivo.

La variada capacidad simbólica del hombre es la esencia de cada evento comunicativo.

En el proceso de la comunicación humana participan varios elementos:

Emisor: (quién) es la persona que proporciona la información, es la fuente de donde emanan los mensajes. Es la persona que quiere comunicarse, entregar algo personal.

Destinatario, perceptor: (a quién) es el que recibe la información, es a quien se le proporciona el mensaje, es la persona que sabe escuchar, que entiende lo que el otro le está diciendo y que es capaz de emitir una respuesta.

Mensaje: (qué se dice) es el contenido de la comunicación. Comprende el tema, la realización de lo que se dice en torno a ese tema, y la forma en que es expresado.

Codificación: es un proceso mediante el cual el emisor prepara el mensaje para que pueda ser comprendido por el perceptor, para lo cual se vale de sus conocimientos, de las características del canal que va a emplear, de las exigencias del público al que va a dirigirse, de las particularidades del lenguaje que va a utilizar.

Descodificación: es el proceso inverso a la codificación en el cual el sujeto que recibe la información procede a descifrar lo que ha recibido. Cada mensaje puede ser interpretado de manera distinta en dependencia de los factores ambientales o emocionales en los que se desarrolla la comunicación.

Canal: es el soporte de la información, que puede ser la voz humana, la televisión, la radio, la prensa escrita, así como los medios de enseñanza. Es el intermediario utilizado para transmitir la información.

Retroalimentación: es la información de retorno que recibe el emisor, gracias a la cual éste conoce la manera en que su mensaje está siendo asimilado por el destinatario, los efectos que produjo. Ésta puede darse de manera directa o indirecta (a través del oído o la vista).

Otros elementos que pueden estar presentes en el proceso de comunicación, son los ruidos y barreras, consistente en todas aquellas interferencias que obstaculicen el proceso, ya sean objetivas o subjetivas.

Medios o canales de comunicación: Comunicación verbal y no verbal

La comunicación requiere de un sistema de signos a través de los cuales se produce la codificación y decodificación del mensaje. Es así que, cuando el emisor quiere transmitir una idea, estado de ánimo, sentimiento, etc., la codifica a través de signos, en un mensaje, el cual es decodificado por el perceptor (interpretado según el mismo código).

El lenguaje es el sistema de signos más utilizado para el intercambio de información. Aunque es el más universal no es el único medio de comunicación. Agrupados en la

clasificación de: comunicación no verbal, existen otros sistemas de signos de amplio empleo en las relaciones interpersonales.

Comunicación verbal y no verbal están estrechamente unidas. La comunicación humana se produce simultáneamente en varios niveles, tanto consciente como inconscientemente, empleando en la misma todos los sentidos, además de las palabras. Se ha afirmado que las palabras no representan la totalidad, ni siquiera la mitad de un mensaje, sino tan solo el comienzo (1, p.10).

El lenguaje: Es el instrumento por mediación del cual tiene lugar la comunicación. Se compone de la palabra hablada o escrita, las cuales han sido denominadas signos. El signo lingüístico es la unidad elemental de la lengua y tiene una doble naturaleza, ya que comprende, tanto un concepto, como la imagen acústica del mismo. Ambos aspectos son psíquicos y están unidos en el cerebro por un vínculo de asociación. Así, por ejemplo, en el signo árbol, está incluido tanto el concepto que define a este tipo de vegetal, como su imagen sonora, el sonido a-r-b-o-l. En el cerebro se establece una huella anémica en la cual se asocian los distintos sonidos con determinadas ideas o palabras, las cuales, a su vez, reflejan la realidad objetiva.

A estos componentes del signo lingüístico se les ha llamado significado (el concepto de árbol) y significante (su imagen acústica).

La comprensión de la naturaleza compleja del signo lingüístico y de las relaciones entre significados, significantes y los objetos reales a los que se refieren, han contribuido notablemente al enriquecimiento de la temática del lenguaje y la comunicación.

El estudio del lenguaje incluye cuatro estructuras: la semiótica (son los signos o señales en la comunicación); la sintáctica (reglas de conexión de las palabras entre sí para formar oraciones); la semántica (se refiere a la formación y elaboración de significados) y la pragmática (uso y actos de comunicación).

En la comunicación el lenguaje cumple seis funciones:

(1) Función referencial: esta función es fundamental en cualquier comunicación, ya que define las relaciones entre el mensaje y el objeto al cual se refiere; consiste en la posibilidad que tiene el lenguaje de referirse al mundo de los objetos y a sus relaciones.

(2) Función emotiva: está presente en todo acto comunicativo, se trata de la expresión de lo personal en la comunicación. En cualquier diálogo, el que habla, además de emitir un

mensaje con determinado referente, da información sobre sí mismo y sobre su relación con el referente y con el mensaje, a través del lenguaje o de gestos, expresiones del rostro, posturas, tono de voz y otras formas de comunicación no verbal.

(3) Función comunicativa: esta función permite al emisor, a través de su mensaje, obtener una respuesta del receptor; se enfatiza la relación entre el mensaje y quién lo escucha. Para que la función comunicativa se produzca es necesario apelar a la inteligencia, a la afectividad o a ambos aspectos de la personalidad del receptor, quién deberá reaccionar ante el mensaje emitido. Existen numerosos estudios donde se indaga la efectividad comunicativa de los mensajes racionales o emotivos, en dependencia del tipo de persona a quién va dirigido y del referente del mensaje.

La función comunicativa prevalece en los mensajes didácticos y publicitarios. En los primeros se dan instrucciones para realizar alguna acción basándose en la inteligencia del receptor, mientras que en los mensajes publicitarios se apela principalmente a la afectividad para influir en la audiencia.

(4) Función poética o estética: En esta función el mensaje deja de ser mero instrumento de la comunicación para convertirse en su objeto; es la relación del mensaje consigo mismo, la relación interna entre sus elementos. En las artes el referente es el mensaje: un cuadro, una poesía, una novela, tienen valor estético por ellos mismos, independientemente de que reflejen la realidad con mayor o menor objetividad.

(5) Función fática: es la relación que se establece entre el mensaje y el proceso comunicativo para afirmarlo, mantenerlo o detenerlo. Se expresa en la vida social, al permitirnos ponernos en contacto, abrir canales de comunicación para, cuando se requiera, informarnos y actuar juntos. En este caso es menos importante el contenido de la comunicación que el hecho mismo de "estarse comunicando".

(6) Función metalingüística: Esta función se manifiesta cuando el lenguaje se convierte en el objeto de la comunicación, cuando se privilegia la relación entre el mensaje y el lenguaje o código empleado. En estudios de gramática o cuando se explican los términos que se usan o el sentido que se le da a una expresión, se manifiesta la función metalingüística del lenguaje.

En la actividad docente esta función adquiere gran importancia: al emplear términos científicos o técnicos, debe esclarecerse su significación, de modo que puedan ser comprendidos por los alumnos y se evite el surgimiento de barreras en la comunicación.

La función metalingüística permite también la autorregulación en la comunicación, la adecuación del mensaje a las posibilidades de la persona a la que va dirigida.

La utilización del lenguaje como medio de intercambio de información permite que se cumpla no sólo la función informativa sino también la función de regulación de la conducta, que se ejerza influencia sobre los participantes: no sólo se transmite la información sino que los interlocutores intercambian sus acciones, organizan la actividad común que desarrollan, se orientan y convencen mutuamente e intentan cambios en sus comportamientos a partir de las imágenes interpersonales y las relaciones emocionales que han ido conformando.

Particularidades de la comunicación verbal y no verbal. Su papel en la eficacia de la comunicación.

(Tomado de Comunicación Educativa. Dra. Ana M. Fernández).

A primera vista parece que la forma más simple de comunicación es la que se efectúa por medio del lenguaje oral o escrito con la ayuda de las palabras.

Sin embargo no es tan fácil como parece, porque en el lenguaje intervienen múltiples factores relativos al desarrollo del intelecto humano, a las potencialidades de su pensamiento y a un número no menos importante de factores de tipo social. La convivencia del sujeto en su medio familiar, las relaciones con sus compañeros y amigos, parece influir tanto en el desarrollo del lenguaje como ciertas acciones y ejercicios que los padres pueden ejecutar con el bebé desde los primeros meses del nacimiento.

Cuando el lenguaje se emplea para la comunicación profesional, entonces el asunto es doblemente complejo porque el orador o el escritor, no pronuncian o escriben palabras por el simple hecho de decir cosas, sino para llegar a lo más íntimo de los sentimientos del lector o interlocutor, para lo cual se requiere de un proceso muy complejo que implica acciones sucesivas de codificación, transmisión, decodificación, interiorización, en todas las cuales intervienen factores subjetivos muy difícil de controlar por el emisor.

La eficacia de la comunicación oral supone un poco de dos cosas: arte y técnica. Lo segundo porque ciertamente hay un conjunto de reglas, principios científicos, argumentos psicológicos, requerimientos filosóficos y semánticas sin los cuales la comunicación mediante palabra sería fallida; lo primero porque el sujeto puede dominar todo el conjunto de principios de la comunicación, pero su discurso parecería mecánico, como ejecutado por una computadora, si no tiene la sensibilidad humana para ajustarlo a las necesidades de cada grupo de personas. Si no puede vivir las emociones de lo que dice, si es incapaz de comprender que sus interlocutores esperan algo de él y que no puede defraudarlos, a la vez que necesitan libertad e iniciativa para combinar todos los elementos que tiene a su favor.

Aunque el medio fundamental de la comunicación entre los hombres es la palabra, existe una parte considerable de los contenidos que se transmiten en una situación de comunicación interpersonal que no se dan mediante el lenguaje verbal, a esto se llama comunicación no verbal o extraverbal.

La comunicación extraverbal consiste en un comportamiento del hombre que trasmite significados sin palabras. Por lo general, este tipo de comunicación sirve de complemento al lenguaje verbal, aunque puede servir en otros casos como información en sí misma. Mediante esta se expresa contenidos para la comunicación de carácter expresivos fundamentalmente (matices, vivencias), pero también pueden expresarse contenidos fácticos, es decir, hechos, cosas concretas que aporten una información al otro.

En la Psicología Occidental esta comunicación extraverbal ha sido estudiada como conducta expresiva dentro del estudio de la personalidad, efectivamente constituye una expresión comportamental.

Existen estudios realizados en relación con los diferentes canales mediante los cuales se trasmite esta información no verbal. Los más estudiados y de mayor aporte a la comunicación son el canal auditivo y el visual.

Canal auditivo.

Dentro del canal auditivo un elemento importante es la calidad de la voz. Las cualidades fónicas del sujeto dan alguna información sobre este, por ejemplo, el sexo y la edad aproximada. Hay investigaciones que reportan algunos rasgos de la personalidad o

biotipo del sujeto asociadas a ciertas cualidades fónicas (por ejemplo, voces graves en personas gruesas, afables, comunicativas).

El tono, la musicalidad, el timbre, volumen, etc, de la voz aportan elementos sobre el sujeto que habla.

La voz es también muy susceptible de traducir estados emocionales, por lo cual a veces detectamos fácilmente por la voz si la persona está frente a una situación de stress.

La **manera de hablar** puede aportarnos información en la comunicación. Es de todos conocido que la entonación con que se dice algo puede variar totalmente su sentido. La entonación puede transmitir ironía, burla, incredulidad, etcétera.

La rapidez, los titubeos, las pausas, también pueden ser indicadores durante la comunicación. Una pausa prolongada puede indicar que el sujeto está reflexionando. El titubeo puede indicar inseguridad, la rapidez al hablar puede estar mostrando la ansiedad que despierta el tema en esa persona.

Canal visual.

El canal visual es de gran importancia para la comunicación extraverbal. Mediante este observamos diferentes indicadores, uno de los más importantes es la expresión facial.

El rostro es, por lo general, la región del cuerpo más expresiva. En esto influye el hecho de constituir una región siempre visible al otro, que constituye un punto importante de contacto con el exterior. También desde el punto de vista anatómico, es una zona muy inervada, de musculatura muy fina, lo cual posibilita una gama grande de movimientos. Se señala a Darwin como el pionero en los estudios sobre la expresividad del rostro humano, a partir de sus trabajos en relación con las expresiones emocionales en el hombre y los animales.

Las partes más expresivas del rostro son aquellas de mayor movilidad: la boca, el arco de las cejas, la frente. Respecto a los ojos, que tradicionalmente se consideran como “el reflejo del alma” por su expresividad, existen opiniones contradictorias.

El contacto visual, no obstante, es considerado como un elemento importante dentro de la comunicación extraverbal.

La frecuencia y la duración del contacto visual de las personas que se comunican denotan el grado de afectividad en la relación. La mirada es como un puente que se le tiende al otro para que se nos acerque, es una invitación al entendimiento.

La observación atenta al rostro del otro es un elemento importante de retroalimentación que puede orientarnos en la comunicación. Por las expresiones de los alumnos, el profesor sabe si están interesados, cansados o aburridos, y esto es importante para seguir el curso de su clase.

La utilización de la mímica facial y el contacto visual son muy utilizados por los padres y los profesores con un matiz sancionador o estimulador.

En el canal visual se incluyen los signos como gesto de todo tipo, al igual que los movimientos corporales. Los más estudiados son los de las manos y la cabeza, así como la marcha.

Los gestos de las manos tienden a ser secundarios, es decir, acompaña o ilustran la información verbal. Los de la cabeza tienden a ser primarios, dan información por sí solos.

La postura y la marcha revelan, en gran medida, las actitudes del sujeto. Hay posturas claramente amenazadoras, dominantes, retadoras, mientras que otras transmiten confianza, acercamiento.

Canal táctil.

El canal táctil es también una vía de expresión extraverbal. En las primeras etapas de la vida del hombre esta es una vía muy importante para la comunicación. Es conocido, por ejemplo, que durante el primer año de vida la relación madre – hijo existe una comunicación muy intensa y peculiar si se analiza cuán diferente son las personas que conforman esta pareja.

La utilización de este canal tiende a ir desapareciendo de la práctica comunicativa cotidiana a lo largo del desarrollo de la vida del hombre. La sociedad tiende a dar una connotación sexual al contacto físico entre las personas, por lo cual muchas experiencias de este tipo se van inhibiendo en las relaciones interpersonales.

El contacto físico expresa la intensidad en la relación entre las personas. Así, cuando se trata de una fuerte amistad, relación filial, familiar o de pareja, los contactos son más frecuentes.

Lo que sí resulta claro es que mediante el canal táctil también podemos comunicarnos y que esta vía nos sirve especialmente para lograr un acercamiento emocional. En el caso de la relación profesor – alumno, el hecho de que el profesor, en un momento

determinado, pase el brazo por sobre el hombro de su alumno para conversar algo personal, le ponga la mano en la cabeza al alumno como señal de afecto o aprobación, y cualquier otro tipo de manifestación en este sentido, puede favorecer y hacer más efectiva su comunicación.

Generalmente, en el trabajo del profesor como profesional de la comunicación intervienen innumerables signos no verbales que inciden en el establecimiento de buenas relaciones. El profesor no es, al menos hasta ahora, un profesional entrenado en este sentido, maneja este elemento de la comunicación en forma intuitiva, a veces con mayor y otras menor éxito.

El conocimiento de la importancia y de cómo interviene lo no verbal en la comunicación nos ayuda a orientarnos mejor en esta, a ser mejores observadores de estos índices y a no inhibir nuestras expresiones, ya que cumple un papel fundamental en nuestro trabajo si queremos ser convincentes.

Material de apoyo No 2

TITULO: LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES. UNA PROPUESTA EN LOS CUADROS DE LA EMPRESA CÁRNICA DE CIENFUEGOS

AUTORAS: LEYSIS QUINTANA MORERA leysisdg@carnico cfg.co.cu

MARITZA CÁCERES MESA mcaceres_mesa@yahoo.com

Resumen:

Regido por la pretensión filosófica de "...Conciliar las palabras con la vida" se presenta un trabajo basado en la experiencia obtenida a partir de la aplicación del método de entrenamiento sociopsicológico dirigido a optimizar la competencia comunicativa de Cuadros y Dirigentes de la Empresa Cárnica de Cienfuegos Fundamenta la elección del método, el modo de proceder, las técnicas empleadas y la estructuración del programa. La novedad científica y el aporte práctico residen en la utilización, por vez primera, del método de entrenamiento sociopsicológico basado en las estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal aplicado a los sujetos estudiados con el propósito de optimizar la competencia comunicativa de estos, lo cual tributa inobjetablemente a la eficiencia económica de la misión social a ellos encomendada. Se

evidencia que la aplicación del programa favorece la elevación de los procesos de autoconocimiento y autorregulación al demostrar que el uso de estrategias facilitadoras conduce a resultados comunicativos superiores sustentados en el mantenimiento, sistematicidad y profundización las relaciones interpersonales en su práctica de actuación.

.Introducción

Etimológicamente comunicar significa “poner en común”; la más ancestral ambición humana es el empeño tenaz por alcanzar la puesta en común de saberes, anhelos, sentimientos, intereses, necesidades y aspiraciones. Como sentenciara Séneca: “...decir lo que sentimos, sentir lo que decimos. Concordar las palabras con la vida”.

En este afán de hacer concordar las palabras con la vida subyace la esencia primigenia de la comunicación como arte, acto y contacto medularmente humanos.

Asumir la comunicación como arte, acto y contacto medularmente humanos presupone la asunción de la equidad y el equilibrio, la autenticidad y la naturalidad, la eticidad y la libertad como ingredientes que le confieren el contenido y la calidad humana que le son indispensables.

Todo contacto humano ha de estar signado por la equidad y el equilibrio que confronte, acerque y concilie necesidades e intereses.

Todo acto humano ha de estar premiado por la autenticidad y la naturalidad que contraste, transforme y construya sentimientos y saberes.

Todo arte humano ha de estar regido por la eticidad y la libertad que reúne anhelos y aspiraciones y reconforte y hermane a los hombres.

Pero conciliar, construir y hermanar resulta una ardua tarea cuando prevalece una concepción deficiente acerca de la utilidad y perentoriedad de lograr la eficacia en la comunicación humana; especialmente, dentro de la esfera laboral y más específicamente aun, en el ámbito de la prestación de servicios al público.

Se ha apreciado que aun cuando la competencia comunicativa constituye una exigencia primordial para el desempeño de sus funciones, los cuadros, dirigentes y demás miembros del equipo adolecen de habilidades profesionales que eleven la eficiencia de su misión social a la par que les conviertan en auténticos artífices de la comunicación.

El problema que motivó el desarrollo de la investigación que se presenta es cómo optimizar la competencia comunicativa de cuadros, dirigentes y demás miembros del equipo del Consejo de dirección de la Empresa Cárnica de Cienfuegos, basado en el empleo de estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal.

El objetivo de la presente investigación es: optimizar la competencia comunicativa de cuadros, dirigentes y funcionarios a través del entrenamiento basado en el empleo de estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal. .

Esta investigación pretende satisfacer la siguiente hipótesis: si se aplica el entrenamiento sociopsicológico basado en el empleo de estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal, entonces se optimizará la competencia comunicativa de cuadros, dirigentes y demás miembros del Consejo de Dirección de la Empresa Cárnica de Cienfuegos.

Se considera como variable dependiente el proceso de la comunicación y como variable independiente el programa de entrenamiento sociopsicológico basado en las estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal.

Para alcanzar el objetivo propuesto se cumplieron las siguientes tareas:

Sistematización de los enfoques acerca de las estrategias de la comunicación y los aportes a la definición del entrenamiento sociopsicológico como método de intervención.

Diagnóstico de la competencia comunicativa de los cuadros, dirigentes y demás miembros del Consejo de Dirección.

Diseño del entrenamiento sociopsicológico basado en el empleo de estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal.

Aplicación del entrenamiento sociopsicológico basado en el empleo de estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal.

Constatación de la efectividad del entrenamiento sociopsicológico para optimizar la competencia comunicativa de los seleccionados.

La población está conformada por cuadros, dirigentes y demás miembros del Consejo de Dirección de la Empresa Cárnica de Cienfuegos.

La muestra elegida está integrada por 20 sujetos responsables directos de la marcha de los procesos comunicativos en las funciones que ejercen.

Los criterios de selección de la autora para la inclusión de los sujetos como miembros del entrenamiento satisfacen los siguientes requerimientos:

Que no hubieran participado en un programa de entrenamiento sociopsicológico anterior, con respecto a los conceptos generales de la comunicación interpersonal.

Que los participantes poseyeran un adecuado nivel de motivación para aprender a utilizar estrategias facilitadoras de la comunicación.

Que no presentaran tendencias neuróticas de personalidad y/o incapacidad para realizar un trabajo en grupo.

El método de trabajo adoptado es el entrenamiento sociopsicológico y entre las técnicas empleadas sobresalen: la observación, el comunicograma, técnicas diagnósticas y de constatación; así como, juegos de roles, discusión grupal y otras inherentes al propio desarrollo del entrenamiento.

La novedad científica y el aporte práctico de la investigación que se presenta reside en la utilización, por vez primera, del método de entrenamiento sociopsicológico basado en las estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal aplicado a Cuadros, Dirigentes y demás miembros del Consejo de Dirección de nuestra Empresa, lo cual tributa inobjetablemente a la eficiencia económica de la misión social a ellos encomendada.

Otro mérito singular, no menos trascendente, lo constituye; sin lugar a dudas, el propio diseño del programa de entrenamiento creado a tal efecto, cuya singularidad está dada por la coherencia armónica con que han sido definidos y establecidos los objetivos, contenidos y tareas de cada sesión de trabajo.

Desarrollo:

En el proceso de comunicación interpersonal resulta de gran complejidad y trascendencia el fenómeno conocido como barreras comunicativas, cuyo análisis es vital si se parte del hecho de reconocer que ellas no sólo median sino que, en muchos casos, determinan el carácter y curso de la relación establecida entre los comunicantes.

Varios autores coinciden en clasificar las barreras en dos grandes grupos o niveles: las primeras, a nivel sociológico, tienen su base en causas sociales objetivas, por la pertenencia de los participantes a distintos grupos sociales, lo que origina concepciones

filosóficas, ideológicas, religiosas, culturales..., distintas que provocan la falta de una concepción única de la situación de comunicación.

Las segundas, a nivel psicológico, surgen como consecuencia de las particularidades psicológicas de los que se comunican (carácter, temperamento, intereses, dominio de las habilidades comunicativas) o a causa de las particularidades psicológicas que se han formado entre los miembros (hostilidad, desconfianza, rivalidad) que pueden haber surgido no sólo por la combinación de las características psicológicas de cada uno, sino también por factores circunstanciales que los han ubicado en posiciones contradictorias o rivalizantes. según la situación en que se encuentran (guerras, lucha de contrarios por un objeto o sujeto en la que la ganancia de uno signifique la pérdida del otro) (Darcourt, 1993).

Las barreras de carácter psicológico se explican por la presencia de características específicas entre los que se comunican (timidez excesiva, retraimiento, hermetismo), o bien por la existencia de dificultades en las relaciones interpersonales, lo que puede generar desconfianza, hostilidad o subestimación hacia el otro.

Las diferencias en las actitudes hacia los aspectos de importancia para los individuos en interacción es una importante barrera que entorpece la comprensión mutua, ya que conducen a la formación de estereotipos y prejuicios que distorsionan las características reales de los participantes en la comunicación. Es evidente que la comunicación entre individuos se encuentra a menudo, en sentido negativo, restrictivo, con obstáculos, impedimentos e interferencias. Tales obstáculos, ya sean materiales, físicos o bien conexos con la realidad psicoemotiva y social de los individuos establecen un límite que imposibilita la relación paritaria entre los que participan de ella, fomentando el predominio de uno de ellos. Estas conductas inciden en la calidad de la relación por tanto deben ser identificadas, analizadas y modificadas.

Existen dos tipos fundamentales de estrategias comunicativas: las estrategias restrictivas que se dan como barreras personales en la comunicación, y las estrategias facilitadoras que se desarrollan en pro de una comunicación abierta, flexible, positiva, asentada en actitudes cooperativas.

Una estrategia restrictiva de la comunicación sería entonces la forma consciente de dirigir, conducir el acto comunicativo en sentido negativo, entorpeciendo, obstaculizando

el proceso de entendimiento mutuo y la búsqueda de soluciones conjuntas entre las partes de la comunicación. Estas versan sobre posiciones no cooperativas en las que predomina la orientación en sí mismo por encima de la tarea y del otro, y cuyos fines se dirigen a prevalecer en la relación a toda costa. Las estrategias restrictivas fundamentales que se dan en el proceso de comunicación interpersonal son:

▪ Egocentrismo ▪ Taciturnidad ▪ Verborrea ▪ Humorismo ▪ Falsedad ▪ Superioridad
Inferioridad ▪ Prisa ▪ Anticipación ▪ Intromisión ▪ Incoherencia ▪ Declamación
Valoración ▪ Interpretación y Explicación ▪ Desdramatización ▪ Cambio de
Argumentos ▪ Evasión ▪ Absolutismo ▪ Falta de atención. Falta de consideración.

Para la eliminación de las barreras de la comunicación es preciso conocer en qué consiste la comunicación en sentido general y analizar cómo se produce en uno mismo, tomar conciencia de cómo se establece la interacción con los demás y qué aspectos de la propia conducta pueden estar dando lugar a la existencia de barreras.

Las mencionadas estrategias pueden minimizarse en su efecto nocivo si se crean y entrenan habilidades comunicativas que se correspondan con el desarrollo de estrategias facilitadoras de este proceso. Como plantea González (1994) “para hacer que la comunicación sea un proceso verdaderamente efectivo se requiere de habilidades que sólo se adquieren con profundos conocimientos teóricos y una experiencia práctica” (p. 34).

Estrategias facilitadoras como base de optimización del comportamiento comunicativo:

A pesar de los amplios estudios que se han desarrollado para dar respuesta al problema de cómo hacer efectiva la comunicación, todos llegan a conclusiones similares estableciendo una serie de características que deben poseer las personas para ser consideradas comunicadores efectivos.

Ejemplos de tales investigaciones hay muchos. Predvechni y Sherkovin (1986) aseguran que para lograr una comunicación efectiva la persona debe disponer de toda una serie de habilidades que pueden resumirse en: saber orientarse rápida y adecuadamente en el otro, planificar con acierto el lenguaje, elegir el contenido del acto

comunicativo, hallar los medios idóneos para transmitir este contenido y asegurar la retroalimentación.

Decker (1981) propone habilidades del comunicador efectivo referidas a su voz y variedad vocal, postura, lenguaje, muletillas.

Koontz y Weichrich (1998) y Schramm (1982 citado en Rivero, 1997) señalan que existen otras cualidades que favorecen el desarrollo fluido de la comunicación y que dependen de las particularidades psicológicas individuales, Todos los autores citados tienen de base concepciones limitadas acerca de la comunicación fundamentadas principalmente en el esquema de Shannon-Weaver según el cual el proceso se reduce a: emisor, receptor, mensaje, codificación, decodificación y retroalimentación.

O sea; no se concibe el proceso comunicativo como intercambio y elaboración conjunta de informaciones, vivencias, valoraciones, criterios, sino únicamente como transmisión de información de uno a otro sujeto de la comunicación.

La autora del presente trabajo considera esencial tener en cuenta la concepción de que el acto comunicativo es fruto del consenso intersubjetivo y de la simetría de la relación entre los interlocutores. Un individuo que posee estas habilidades conjugadas cabalmente con sus particularidades psicológicas estará en mejores condiciones de lograr una comunicación efectiva.

De igual forma, suscriben la tesis planteada por Uría y Gómez (2001), quienes desde una perspectiva más novedosa consolidan, valoran y reestructuran esos estudios para definir la efectividad de procesos comunicativos no en términos de habilidades requeridas en el sujeto sino de estrategias comunicativas que se ponen en práctica para lograr un proceso cuya calidad se considere superior. Del mismo modo, caracterizan las diferentes estrategias que tipificarán la relación dialógica a establecer entre los sujetos en situaciones en que se manifiestan cooperativamente.

A tales estrategias se les ha llamado estrategias facilitadoras de la comunicación interpersonal.

En concordancia con ello la autora asumen que la relación recíproca de las partes con respecto al objeto del diálogo sólo puede ser efectiva a los efectos de la solución de problemas cuando la situación se estructura como un proceso cooperativo, en el que la actitud favorable al propósito de alcanzar un objetivo común posibilita una relación

positiva de las partes, a la vez que es una condición para que la contradicción en el plano del objeto de la conversación pueda ser resuelta de manera conjunta.

Grupo de trabajo en cuestión.

Desde la perspectiva nuestra consideramos que la conducción efectiva de la comunicación entre dos personas se logra a través de la percepción integral de la situación, de las relaciones que en ella se dan, considerando la interacción de sus elementos, lo cual incluye un adecuado conocimiento de sí mismo, del otro, de la tarea en común y de la situación como un todo.

Conclusiones:

A partir de los resultados antes descritos, es posible inferir algunas generalizaciones de valor:

El entrenamiento visto como método para desarrollar la competencia social propicia en los participantes en su carácter de sujetos, la toma de conciencia de la funcionabilidad de ciertos modelos de comportamiento para su realización social y sus significados personales, y les permite entender su relación con respecto a las exigencias. Lo que significa que los entrenados comprenden las bases de la exigencia en su complejidad y deducen conscientemente formas de conducta efectivas para sus posibilidades personales.

El programa de entrenamiento sociopsicológico basado en las estrategias facilitadoras en situaciones de comunicación interpersonal aplicado a los cuadros, dirigentes, y demás miembros del Consejo de Dirección propiciará una auténtica optimización de la competencia comunicativa de los sujetos una vez entrenados.

El diseño del programa de entrenamiento creado a tal efecto se distingue singularmente por la coherencia armónica con que han sido definidos y establecidos los objetivos, contenidos y tareas de cada sesión de trabajo.

Optimizar la competencia comunicativa de los cuadros, dirigentes y demás miembros del Consejo propiciará una valiosa contribución a la eficiencia económica de la misión social a ellos encomendada.

La importancia del código de ética de los trabajadores sociales.

Los Trabajadores Sociales deben aspirar a convertirse en puros ejemplos de humanidad, hombres y mujeres plenos en entrega y sabiduría, a quienes corresponderá crecerse a sí mismos y hacer crecer la nación, creando condiciones de oportunidad y posibilidad para todos y el alcance de nuestros nobles y crecientes propósitos de justicia y equidad social.

UJC. Código de Ética de los Trabajadores Sociales.

Introducción

Durante los últimos años el tema de la *ética* ha venido a ocupar un lugar central en todo el quehacer humano. Su presencia avasallante obedece a la preocupación compartida por distintos sectores y al urgente reclamo que se hacen desde diferentes disciplinas, ante el avance incontenible del mercado, como único referente desde el que se mide y evalúa todo cuanto hacen o dejan de hacer los seres humanos en este temprano siglo XXI.

Repasemos algunos conceptos:

¿Qué es Ética?

"El término *ética* procede del vocablo griego antiguo *ethos*, que significaba en un principio: estancia, vivienda común. Posteriormente adquirió otros significados: hábitos, temperamento, carácter, modo de pensar.

La *ética* es la ciencia que trata sobre la moral (moralidad). Como filosofía de la moral, se pregunta: por qué se consideran válidos unos comportamientos y otros no; compara las pautas morales que presentan diferentes personas o sociedades, busca su fundamento y legitimación; investiga aquello que es específico al comportamiento moral; enuncia principios generales y universales inspiradores de toda conducta".

Tan antiguo como la misma humanidad, es el interés por regular, mediante normas o códigos, las acciones concretas de los seres humanos; en todas las comunidades, pueblos, sociedades y culturas, existen prescripciones para un buen comportamiento, las mejores prácticas y prohibiciones que definen su ética y moral.

Es por ello, que la *Deontología* es precisamente "ese tratado de los DEBERES determinadas por la ética que, en definitiva, fija íntimamente nuestras obligaciones en relación con la bondad o malicia de las acciones libremente ejecutadas".

J. Benthan (1834) define por primera vez la deontología en general, como la "ciencia de los deberes o teoría de las normas morales." Aplicada a las profesiones se denomina "deontología profesional y es la disciplina que se ocupa de determinar y regular el conjunto de responsabilidades éticas y morales que surgen en relación con el ejercicio de la profesión, especialmente aquellas de dimensiones que tienen repercusión social".

Su contenido se basa y justifica en los principios y normas de la ética y la moral, el objetivo específico de la deontología profesional, consiste en la aplicación de estos principios a cada profesión.

La Formación de Trabajadores Sociales ha constituido una necesidad en una sociedad como la nuestra, caracterizada por el dinamismo de los procesos sociales ocurridos en los últimos años, estos han visibilizado e incrementado un conjunto de problemas que inciden en el mantenimiento, o son consecuencia, de la permanencia de ciertas desigualdades sociales. Aunque hemos alcanzado la igualdad de derechos, ha quedado una huella en la subjetividad social que no puede modificarse en cuatro décadas de grandes transformaciones revolucionarias, de manera que hay sectores poblacionales aún no preparados para hacer uso de los derechos otorgados.

Se trata de brindar a esos sectores las oportunidades para que sean capaces de hacer uso de las conquistas revolucionarias. En esta tarea tiene un rol fundamental el Trabajador Social formado en Cuba.

Lo anterior se hace más significativo porque en nuestra sociedad se constituye un proyecto social en cuyo centro ha estado el ser humano y cuyo objetivo fundamental es precisamente alcanzar la justicia social, eliminando todas las formas de discriminación y desigualdad social.

Es por ello, que en agosto del 2000 por iniciativa de la más alta dirección del país, se orienta la elaboración de un programa para la Formación de Trabajadores Sociales y en el mes de septiembre, la creación de la Escuela de Trabajadores Sociales en Cojímar, inicialmente con cursos de duración de seis meses.

En esta primera experiencia participaron diferentes áreas y Facultades de la Universidad de La Habana y la Escuela Superior del Partido Único López. Esta iniciativa fue extendida a otras provincias del país en el curso 2001- 2002, con una duración de nueve meses, con el propósito de un perfeccionamiento continuo que permita consolidar las experiencias acumuladas y organizar un Plan de Estudios que respondiera a las necesidades de todo el país en cada momento.

Las Escuelas Formadoras de Trabajadores Sociales (EFTS) son la materialización más fiel de la Batalla de Ideas desarrollados en nuestra Patria; en ellas se forman los jóvenes encargados de llevar la justicia social a toda la sociedad. Es por ello que la formación de estos jóvenes, requiere de un sistema intensivo de influencias educativas que garanticen que egresen buenos profesionales.

El Plan de Estudios implementado con carácter nacional a partir del curso 2002- 2003, tuvo como rasgo distintivo el que los estudiantes ingresados a las escuelas debían tener 11no grado aprobado, a diferencia de los cursos precedentes. Este plan se propuso como objetivo central lograr la formación de los estudiantes como bachilleres en el ciclo de humanidades, además de habilitarlos para el ejercicio de la profesión del Trabajo Social.

"La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento

humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social."1

Esta definición sustituye a la publicada en 1982, la cual, aunque acertada, no abarcaba la diversidad de trabajo social en el contexto internacional. Como ya he señalado, el trabajo social tiene diferentes matices en todo el mundo. Era necesario que la definición abarcara esta diversidad sin perder la esencia de su significado. Con la definición aparece una hoja de comentario que expone en mayor detalle los elementos más importantes.

Comentario

El trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevenir las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados.

Valores

El trabajo social surge de los ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Desde sus comienzos hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del trabajo social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, para promover su inclusión social. Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacionales.

Teoría

El trabajo social basa su metodología en un conjunto sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y de la evaluación

práctica, incluyendo el conocimiento sus contextos locales e indígenas. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno, así como la posibilidad de que la personas, por un lado, se vean afectadas por todo lo que influye sobre ellas y, por otro, modifiquen estas influencias, incluyendo los factores biopsicosociales. La profesión de trabajo social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humano, así como acerca de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

Práctica

El trabajo social se enfrenta a las barreras, desigualdades e injusticias existentes en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales de la vida diaria. Utiliza una variedad de experiencias, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas y sus entornos. Las intervenciones del trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales que se centran fundamentalmente en el individuo, hasta la participación en la política, la planificación y el desarrollo sociales. Las intervenciones incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, el trabajo de pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como los esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos en la comunidad. También incluyen la dirección de organismos, la organización comunitaria y la participación en la acción sociopolítica para influir en la política social y en el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal; pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro, y con el tiempo, en dependencia de las circunstancias culturales, históricas y socioeconómicas.

Sistema de valores de los Trabajadores Sociales.

- Compromiso con la Revolución, con el Partido y con Fidel: Actuar siempre con fidelidad a la Patria en correspondencia con sus raíces históricas, enalteciendo sus mejores tradiciones revolucionarias. Cuidar y defender la obra de la Revolución y las conquistas del Socialismo.

- Defensor de la Justicia Social: Actuar con transparencia y justicia, pues esta profesión exige de sus miembros una conducta moral intachable y cualidades de análisis, madurez y en correspondencia con los objetivos de esta profesión y con los compromisos contraídos con la obra social de la Revolución. Ser una figura que coadyuve el enlace y la coordinación de diferentes factores que intervengan en cualquier situación factible de solucionar mediante acciones conjuntas.
- Disciplina y responsabilidad: Desarrollar la profesión con un adecuado nivel de disciplina y responsabilidad que se expresará en el rigor técnico y en la coherencia moral con que se ejecute. No realizar falsas promesas o crear expectativas en la población que no se correspondan con los recursos disponibles o las orientaciones recibidas. Comprometerse con la distribución equitativa y justa de aquellos recursos de que disponga cuando se trate de administrarlos en comunidades, grupos, familias, o individuos afectados. Combatir la charlatanería y la falta de profesionalidad, criticar los errores, denunciar las falsedades, así como asumir la crítica y la autocrítica como un poderoso instrumento de autorregulación.
- Sensibilidad humana y solidaridad: Respetar la dignidad de las personas sobre la base del valor intrínseco del ser humano con independencia de su condición económica, cultural, educacional, de salud, de sexo, religiosa, de edad, ideológica, jurídica o de cualquier otra índole. Este respeto debe expresarse en el reconocimiento a la autodeterminación ya que las personas deben ser libres de ejercer sus propias elecciones y decisiones. Aceptar a los seres humanos como son, tratando a cada persona en su singularidad a fin de evitar etiquetamiento.
- Alta Preparación Política e Integral: Contribuir de modo consciente, mediante su actitud moral, política, ideológica y profesional al logro de los altos objetivos a él encomendados. De aquí la importancia de consolidar una formación integral que le permita sensibilizarse con los problemas sociales de nuestro país y proyectar sus acciones laborales desde los principios revolucionarios y los objetivos humanistas que fundamentan y animan nuestros proyectos sociales.
- Creatividad: Posean iniciativa y capacidad para enfrentar los obstáculos y encontrar oportunidades de desarrollo del trabajo social. Ser capaz de identificar las necesidades y posibilidades de solución de las mismas y contextualizarlas con un conocimiento del

entorno económico, político, social e ideológico. Poseer un sentido permanente de búsqueda de información sobre los diferentes niveles de intervención. Saber trabajar en equipos y escuchar diferentes criterios y opiniones. Poseer la capacidad crítica y valorativa en el uso de las metodológicas de evaluación de las problemáticas sociales y sus soluciones.

El Trabajador Social es un profesional que,- dotado de los basamentos científicos de las disciplinas de las Ciencias Sociales, de principios, objetivos y funciones, de una alta sensibilidad humana, sentido de justicia social, con un pensamiento creativo y el dominio de herramientas para la transformación social- interpreta la realidad al establecer el acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, lo que le permite la participación, organización, promoción, concientización y orientación de las personas en la búsqueda de alternativas de solución a su problemática a efecto de contribuir con el mejoramiento de sus condiciones de vida.

El objeto de trabajo de la profesión es la problemática social que permite conocer la realidad política nacional e internacional y proponer conjuntamente con la población y equipos interdisciplinarios alternativas que se conviertan en modelos de intervención y de transformación, contribuyentes a solucionar los problemas de la población.

El problema fundamental que resuelve el Trabajador Social es la contradicción establecida entre las necesidades sociales de la población y las vías y métodos para su satisfacción.

A continuación le ofrecemos el código de ética del programa trabajadores sociales, pues a través del mismo podremos reflexionar acerca de sus contenidos e interpretar sus conocimientos. Este documento será de gran importancia para la implementación de los talleres de comunicación propuesto por la autora de la tesis.

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS TRABAJADORES SOCIALES

Hoy, cuando nuestra Revolución continua llevando adelante la Batalla de Ideas, que tiene como centro la lucha por el regreso de los Cinco Héroes Prisioneros del Imperio y

desarrolla programas sociales que hacen este momento, una etapa cualitativamente superior de nuestro proceso revolucionario y socialista, la actividad de los trabajadores sociales requiere de altos valores morales, profunda sensibilidad revolucionaria y un claro sentido del deber, que condicionen su diario comportamiento.

En estas circunstancias se reafirma cada vez más la necesidad de preservar la ética como un elemento esencial de la política en Cuba, como conquista de la Revolución, como guía del proceso revolucionario e hilo conductor de la gestión de la fundación de los trabajadores sociales.

Los trabajadores sociales deben aspirar a convertirse en puros ejemplos de humanidad, hombres y mujeres plenos en entrega y sabiduría a quienes corresponda crecerse así mismo de hacerse crecer la nación, creando las condiciones de oportunidad y posibilidad para todos y el alcance de nuestros nobles y creciente propósito de justicia y equidad social.

La formación de los trabajadores sociales constituye una necesidad en los momentos actuales, en los que el dinamismo de los procesos sociales ocurridos en los últimos años a visibilizado o incrementado un conjunto de problemas que inciden en la aparición de ciertas desigualdades sociales. Esta situación demanda una profesión que atienda a nivel local (cuadra, circunscripción, consejo popular o municipio) a los individuos, las familias y los grupos sociales.

Este proyecto social, en cuyo centro se encuentra al ser humano y su objetivo fundamental es alcanzar niveles mas altos de justicia social, eliminando todas las formas de discriminación y desigualdad social heredadas por la revolución, presenta este documento que no constituye una simpleza lista de notas éticas.

Forma valores y principios sustentados por la Revolución que adquiere hoy mayor relevancia. Esto constituye un culto a la dignidad y sensibilidad del hombre, desde posiciones marxistas leninistas y en síntesis con la más avanzada tradición nacional que al sentir de José Martí consideraba que “Todo hombre esta obligado a honrar con su conducta privada, tanto como la pública, a su patria”.

En correspondencia con ellos nuestros Trabajadores Sociales han de hacer suyos los siguientes preceptos:

1. Actuar siempre con fidelidad a la patria en correspondencia con sus raíces históricas, enalteciendo sus mejores tradiciones revolucionarias, cuidar y defender la obra de la revolución y la conquista del socialismo.
2. Contribuir de modo consciente, mediante su actitud moral, política, ideológica y profesional al logro de los altos objetivos a él enmendados, de aquí la importancia de consolidar una formación integral que le permita sensibilizarse con los problemas sociales de nuestro país y proyectar sus acciones laborales desde los principios revolucionarios y los objetivos humanistas que fundamentan y animan nuestro proyecto social.
3. Actuar con transparencia y justicia, pues esta profesión exige de sus miembros una conducta moral intachable y cualidades de análisis, madurez y en correspondencia con los objetivos de esta profesión y con los propósitos contraídos con la obra social de la revolución, ser una figura que coadyuve el enlace y la coordinación de diferentes factores que intervengan en cualquier situación factible de solucionar mediante acciones conjuntas.
4. El ejercicio de profesión de trabajador social requiere de altos valores morales de una profunda sensibilidad humana y de un claro sentido del deber, que regule y autorregule su comportamiento en las distintas esferas donde desarrollen su actividad profesional.
5. Respetar la integridad del individuo en los distintos ámbitos donde actúe profesionalmente y velar siempre por el bienestar individual y social en la presentación de servicio en toda índole, ser un dinamizador de las capacidades personales y colectivas cuando intervienen a escala individual, familiar, grupal o comunitaria.
6. Comprometerse con la utilización de los conocimientos recibidos en su formación, siempre en función de apoyo y ayuda a los usuarios: en la solución de sus dificultades, en la promoción de sus capacidades, en la comprensión de sus inadaptaciones y el ajuste de su conducta, en su inserción laboral, escolar y social en general, el aumento de su bienestar, en el crecimiento y desarrollo de su participación ciudadana, en la promoción de los segmentos menores favorecidos o con desventajas sociales.
7. Proyectar sus acciones en el caso de atención a grupo o comunidades, hacia el mejoramiento de las condiciones de convivencia, a la solución de conflictos

Interpersonales que puedan originarse en estos ámbitos y contribuir a la divulgación de mecanismos apropiados en la solución de conflictos.

8. Facilitar relaciones Interpersonales e interinstitucionales en la localidad de manera que el esfuerzo comunitario tenga mayor coherencia y mejores resultados, asimismo, propiciar la participación de la población en los proyectos de transformación social de forma que las personas implicadas se conviertan en sujetos de los cambios.

9. Participar, desde el ámbito de su profesión en la preservación y mejoramiento ecológico, cuidar del uso racional de los recursos naturales y promover el desarrollo sostenible.

10. Respetar la dignidad de las personas sobre la base del valor intrínseco del ser humano con la dependencia de su condición económica, cultural educacional, de salud, sexo, religiosa, de edad, ideológica, jurídico de cualquier otra índole. Este respeto debe expresarse en el reconocimiento a la autodeterminación ya que las personas deben ser libres de ejercer sus propias elecciones y decisiones. Aceptar a los seres humanos como son, tratando a cada persona en su singularidad a fin de evitar su etiquetamiento o simplificaciones.

11. Desarrollar la profesión con un adecuado nivel de profesionalismo que se expresará en el rigor técnico y en la coherencia moral con que se ejecuta, la falta de profesionalismo tiene enorme repercusión social y atenta integralmente contra la eficiencia de la sociedad y es fuente de tensiones y frustraciones en la vida cotidiana de cada ciudadano.

12. Colaborar en las actividades que puedan contribuir el desarrollo de estas disciplinas como ciencia y como profesión.

13. Abstenerse de utilizar cargo públicos para obtener ventajas y privilegios ilegítimos, no realizar falsas promesas o crear expectativas en la población que no se correspondan con los recursos disponibles a las orientaciones recibidas. Comprometerse con la distribución equitativa y justa de aquellos recursos de que dispongan cuando se traten de administrarlos en comunidades, grupos, familias, o individuos afectados.

14. Evitar atribuirse o sugerir que tiene calificaciones profesionales, méritos científicos o títulos académicos que no posee, combatir la charlatanería y la falta de profesionalidad,

criticar los errores, denunciar las falsedades, así como asumir la crítica y la autocrítica como un poderoso instrumento de autorregulación.

15. Guardar el secreto profesional en función del conocimiento obtenido por causas de la profesión que profesa: En virtud de ellos, debe abstenerse de intervenir en asuntos que los conduzca rebelar el secreto profesional, o utilizar las confidencias recibidas en el ejercicio de profesión. Solo se exceptuará de secreto profesional las circunstancias que así lo ameriten por la gravedad y el peligro que pueda entrañar para terceras personas. Cuando se trate de un trabajo profesional que implique a dos o más profesionales, la obligación de guardar el secreto es igualmente consustancial a todos.

16. Educar y corregir en la medida de sus posibilidades, las conductas antisociales, así como combatir las actividades ilícitas que se desarrollan en su radio de acción incluida la corrupción que como antivaleur denigra moralmente tanto al que incurre en ellas como al que lo tolera, constituye un retroceso espiritual y un freno para nuestro proyecto social.

17. Comprometerse a respetar las normas que establece el presente código. La realización y puesta en práctica de este Código de Ética profesional de los trabajadores sociales cubanos, aunque perfectible, debe coadyuvar, a desarrollar y conservar una elevada conciencia moral y laboral que influya positivamente en el aporte de esta profesión, a la solución de importantes problemas sociales.

18. Hacer extensivas las normas, preceptos y principios morales que forma parte de este Código de Ética, a los estudiantes que en su práctica desempeñen actividades relacionadas con la profesión, aún cuando esta se realice bajo la dirección de sus profesores.

Material de Apoyo No 3

Tema # 3: La comunicación organizacional. Elemento esencial para facilitar la comunicación en el programa de trabajadores sociales.

Los orígenes:

Comienza hablarse de comunicación organizacional en los años cincuenta, pero no es hasta la década de los setenta, con la publicación del libro Comunicación en la

organización, del especialista norteamericano Charles Redding, cuando por vez primera se aborda de manera teórica el estudio de la comunicación organizacional.

A este título sigue otros que continúan y amplían los estudios esenciales, y con ello se inaugura este nuevo campo en las ciencias sociales.

El objeto de estudio de la joven disciplina es paradójicamente tan antiguo como la sociedad humana, pues trata justamente de la comunicación entre los hombres, y esta por tanto estrechamente vinculada a los procesos de interrelación en el logro de objetivos comunes en agrupaciones sociales.

En sus escasos años de vida, es notoria la proliferación de obras y autores, y la evidente importancia de su estudio y aplicación, al favorecer la capacidad de perfeccionamiento de las organizaciones en función de su supervivencia y adaptación al cambio, en tiempos caracterizados básicamente por el alto nivel de incertidumbre que se ha generalizado.

Se desarrolla inicialmente en Estados Unidos y Europa, y solo en años recientes comienza a estudiarse y aplicarse en América Latina, con protagonismo de México y Argentina en cuanto a producción teórica y experiencia práctica se refiere. En Cuba esta disciplina no se conocía con esta concepción ni denominación hasta hace muy poco, y como en otros países sus antecedentes se remiten a las concepciones y prácticas en las esferas de la publicidad y las relaciones públicas.

Enfoques y funciones:

Hasta el momento es que cobra un corpus teórico independiente, los estudios de comunicación en organizaciones estuvieron dispersos y adscritos a otros campos de las ciencias sociales. El origen de la disciplina está vinculado con la tendencia de las ciencias sociales. El origen de la disciplina está vinculado con la tendencia contemporánea a integrar áreas de comunicación que funcionaban de manera inóxena, como publicidad, relaciones públicas, comunicación interna y componentes de mix de comunicación de marketing, entre otras.

La utilidad de la comunicación organizacional está dada por las funciones que realiza en la organización. Y como otros aspectos centrales de la materia, también está sujeto a debate cuáles son en realidad las funciones de la comunicación organizacional, entre

especialistas que han tratado este tema se cita a los especialistas comunicacionales Daniel Katz y Robert Kahn.

Aunque e en efecto estas actividades se encuentran en las que se debe realizar en gestión de comunicación, en nuestro criterio sería procedente establecer una tipología un poco más amplia, y concebimos con los que la identifican del siguiente modo:

Función descriptiva: investiga y expone el estado de los procesos comunicativos, o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos de la organización.

Función evaluadora: explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos actúan de la manera en que lo hacen, es decir, es la ponderación de los elementos que influyen en los procesos comunicacionales que están produciendo.

Función de desarrollo: analiza como reforzar aquello que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que fue considerado erróneo, y propone además la forma de realizarlo.

La comunicación y la organización elemento esencial para el desarrollo de una institución.

Sobre el concepto e importancia de la comunicación en organizaciones, resalta tan revelador como trascendente el pensamiento de Carlos Marx en la ideología alemana como afirma;

La conciencia de la necesidad de entablar relaciones con los individuos circundantes es el comienzo de la conciencia de que el hombre vive, en general, dentro de una sociedad, el lenguaje nace, como la conciencia, de la necesidad, de los apremios del intercambio con los hombres. La conciencia por tanto, es ya de antemano un producto social, y lo seguirá siendo mientras existan seres humanos.

Es decir, vinculada al surgimiento de la conciencia de ser social, se encuentra la necesidad del intercambio de unos hombres con otros, es decir, de la comunicación , nace la conciencia, la que por tanto tiene carácter de producto social y se vincula con la existencia misma de la especie.

Ahora bien de que comunicación y de que organización se trata

Nos referimos a “esas coordinaciones de recursos humanos, materiales y tecnológicos que producen e intercambian onerosamente y entre sí, y con otros agentes, bienes, servicios, ideas, ilusiones y cualquier otra imaginable y susceptible de ser comprada.”

Para Annie Bartola, la palabra organización “ en primer término significa a la vez acción de organizar y conjunto organizado”, y cuando la autora española enmarca el término en el campo de las ciencias de gestión, define:”la organización es a la vez, acción de organizar, el resultado de esta acción y el conjunto organizado en sí mismo”.

De este enfoque nos interesa subrayar el componente comunicacional, como elemento esencial en la creación y funcionamiento de la organización, sin concluir, como lo hacen estos teóricos, que es el lenguaje la única forma de existencia de la organización, pues en nuestra opinión tal existencia se proyecta en su accionar, en su praxis transformadora de la realidad, en la cual el lenguaje y la comunicación cumplen roles fundamentales, pero no son los únicos componentes.

Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella. ¿ De qué otra manera se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común, si no es a través de una comunicación motivada, consentida y eficaz?

Por estas razones, toda institución que se respete, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno vivifican la entidad y la proyectan hacia su área de influencia.

Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

La carencia de estrategias comunicativas y habilidades comunicativas al interior de la institución, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardo en las respuestas y desinformación acerca de las políticas, todo lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interno. Por otra parte, son indispensables para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la institución con la realidad del entorno.

El ideal de una institución educativa es lograr la excelencia entre el nivel administrativo y el académico, lo cual se consigue si la información fluye sin impedimentos en los dos ámbitos y en los niveles.

Gestionar los procesos comunicativos, implica considerar los ámbitos y niveles de procesos que se dan dentro del sistema organizacional. Si los integrantes del grupo tienen definidas responsabilidades y roles, esto les permite establecer un esquema de trabajo flexible, en donde se dan espacios de encuentro para que haya un eficiente flujo de comunicación que jalone y retroalimente los diferentes programas académicos y se proyecten y dinamicen proyectos y personas.

No se puede perder de vista que la organización como tal, tiene una misión y unos objetivos profesionales prefijados que responden a la visión, misión que en últimas, es la brújula que orienta, canaliza y promueve todas las acciones.

La creación de un ambiente comunicativo que dinamice y anime las acciones individuales y colectivas, que integre esfuerzos, que comprometa voluntades para que se fortalezca la Facultad, tiene que ser compromiso y responsabilidad de todos los integrantes.

Por fortuna, las organizaciones humanas han empezado a darse cuenta del valor de la comunicación y de la información como recurso estratégico para desarrollarse y sobrevivir en un mundo altamente competitivo, abierto, en donde las estructuras mentales cerradas, aisladas, impiden la toma de decisiones, la confrontación, el diálogo franco, la valoración de acciones individuales y colectivas y las relaciones armónicas.

Del estado en que se encuentren los objetivos de la organización, los personales y las motivaciones, depende la supervivencia del grupo.

De ahí la importancia de un proceso comunicativo que sea el eje motivador que facilite la interacción y mejore las condiciones y conductas del grupo. El mismo autor asegura que cuando los grupos logran encuentros personales directos, empatía, comunicación positiva, comprensión de fortalezas y debilidades, escucha responsable, la respetan y asumen posiciones tolerantes en la confrontación constructiva, se crean relaciones fuertes y estrechas que se revierten en mayor y mejor calidad de las acciones productivas.

Se trata de valorar, cómo se articulan la información y la comunicación, cómo fluyen en los diferentes ámbitos y niveles; si a través de ellas se dinamizan y proyectan políticas pertinentes a la dirección, a la estructura y a la cultura organizacional; si la información y la comunicación informales se procesan y se canalizan institucionalmente, para que trasciendan el nivel del rumor, de la opinión, del comentario inadvertido y se vuelvan comunicación estratégica que interprete, canalice, capitalice e incorpore el valor significativo de la información generada en la cotidianidad y se tome de ella lo realmente importante para la acción productiva de la organización. Si se ofrecen elementos de juicio para la toma de decisiones por la prontitud de la gestión, si se optimizan recursos para la planeación y contribuyen a la organización interna y disminuye la dispersión, de esfuerzos, de recursos humanos, de técnicas y tecnologías.

Fundamentos teóricos de la Comunicación Interna.

(Después de revisar varios autores en el área de las comunicaciones internas, decidimos trabajar con: Annie Bartoli, Abraham Nosnik, María Isabel León, Alberto Martínez de Velazco, María Luisa Muriel, Teresa del Pilar Niño, Salvador Sánchez y especialmente con Carlos Fernández Collado).

La existencia diaria del hombre transcurre en un sinfín de organizaciones tales como: instituciones religiosas, familiares, políticas, culturales, educativas, recreativas, entre

otras; en las cuales el individuo se compenetra con otros para interactuar y así expresar toda clase de conocimientos.

"La organización se concibe como una unidad funcional y estructural que existe en el nivel microsocia, la cual enfatiza una acción deliberada y racional de los individuos como todos los sistemas sociales; las organizaciones se originan a partir de condiciones que crean demandas o necesidades a nivel individual, grupal o institucional".

La pertenencia a la organización, tal como ocurre en los grupos puede ser de naturaleza voluntaria e involuntaria. Podemos caracterizar la organización por la existencia de una relación particular entre los individuos, regida por normas compartidas y con roles definidos que permiten controlar y realizar las distintas actividades.

Las organizaciones se clasifican según el tipo de función: empresarial, comercial, educativa, pedagógica, gubernamental, administrativa, militar, publicitaria, cultural y de salud entre otras; donde las personas conviven e interactúan con otros individuos de acuerdo con los espacios y normas de la institución. En las organizaciones es necesario controlar rigurosamente a las personas si se desea lograr el o los objetivos.

La organización es vista como un sistema que contiene una jerarquía de subsistemas en interacción; dentro de ella existen fuerzas sociales que le dan coherencia y permanencia como sistema.

Después de consultar varios autores sobre comunicación, decidimos trabajar con la definición que se encuentra consignada en el plan de estudios, porque como comunicadores consideramos que la comunicación no se define bajo un solo horizonte, puesto que la comunicación es una actividad propia del ser humano. Por esta razón el grupo de investigación está de acuerdo con la siguiente definición: "Es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de

interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico"

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales; ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo específico.

La comunicación cumple una serie de funciones dentro de la institución como: proporcionar información de procesos internos, posibilitar funciones de mando, toma de decisiones, soluciones de problemas, diagnóstico de la realidad. El término función alude a la contribución de una actividad respectiva, a fin de mantener la estabilidad o el equilibrio. En este caso, el término función se refiere a lo que una organización realiza o logra mediante la comunicación.

Dentro de una organización la comunicación se estudia y se analiza en tres funciones: Producción, Innovación y Mantenimiento.

En la función de producción, la comunicación entraña todas las actividades e información que se relacionan directamente con las formas de capacitación personal, orientación pertinente a la realización del trabajo, apertura de espacios para formulación y concertación de objetivos, la solución de conflictos y la sugerencia de ideas para mejorar la calidad del servicio y del producto.

En la función innovadora se presentan dos tipos de innovaciones de la organización y en la organización. Las innovaciones de la organización cambian la institución pero no afectan al personal que labora en ella. En la innovación la organización requiere cambios en el comportamiento de los individuos, hecho que afecta a todo el conjunto ya que exige una actitud positiva y de mucha prospectiva en todos y cada uno de los estamentos: directivos, administrativos y empleados.

"La función innovadora de la comunicación incluye actividades de comunicación tales como los sistemas de sugerencias a nivel general, el trabajo de investigación y desarrollo, la investigación y el análisis de mercados, las sesiones de manifestación de inquietudes y los comités de desarrollo de ideas".

La función de mantenimiento está relacionada con los espacios de socialización de la gente que permite un contacto con el ambiente físico y el humano a través de la información oportuna, amplia y puntual; lo cual genera mejores relaciones interpersonales e identificación con la organización. La comunicación de mantenimiento busca compensar y motivar al personal para que se comprometa con los objetivos y las metas institucionales, reconoce al individuo competente y valioso, resalta el trabajo en equipo y la creación individual.

Según Abraham Nosnik, para que la función sea efectiva dentro y fuera de la organización esta debe ser:

- Abierta: Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.
- Evolutiva: Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.
- Flexible: Permite una comunicación oportuna entre lo formal e informal.
- Multidireccional: Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.
- Instrumentada: Utiliza herramientas, soportes, dispositivos; porque hoy en día muchas organizaciones están funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

"La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio". Es decir dichos mensajes se intercambian entre los miembros de la organización y su medio; estos

mensajes se pueden transmitir en diferentes niveles y de diversas maneras, por ejemplo:

- Comunicación escrita: es clara, precisa, completa y correcta; se califica como información de primera mano y se deja constancia. Por medio de ella las personas tienen la oportunidad de poder regresar a segmentos anteriores al mensaje, lo que permite una mejor comprensión en la información. Esta puede darse a través de:
 - Carta: es el medio más usado dentro de la organización para las personas ausentes, en la cual se comunica alguna cosa de interés personal o grupal.
 - Memorando: es el medio más usado, que lleva como objetivo el recordar mensajes o información con referencia a instrucciones internas que los empleados deben realizar dentro de la organización.
 - Carteleras: son calificadas como un factor clave en la organización, allí se suele manejar información a través de otros medios sobre actividades de motivación o mensajes de interés general para los empleados y directivos, algo muy importante para que éstas funcionen se debe tener en cuenta su ubicación; es decir la empresa establece sitios estratégicos por donde hay mayor flujo de personal
 - Revista: es una forma de comunicación tradicional más común y con mayor aceptación dentro de la empresa, en la cual se propicia la participación activa de todas las actividades, en aras de contribuir al fomento de la investigación y de acontecimientos afines a la comunicación; en las revistas se consigna la realidad de la organización.
 - Periódico: envuelve un área de conocimientos especializados, en muchos casos el periódico es utilizado para ganar tiempo en el ámbito de la información.
 - Boletín: es un medio de comunicación donde se maneja información especializada para los públicos internos y externos de la organización.
 - Comunicación Masiva: es la comunicación permanente que genera mensajes y noticias de manera específica, coherente, directa y sincera, para los públicos internos y externos de la organización. Esta se da por medio de:
 - Entrevista: es uno de los medios mas utilizados dentro de la organización para la selección del personal; en otros casos la entrevista es empleada como un instrumento preliminar para estructurar la comunicación interna; ahí se puede aplicar una

conversación específica para determinar los elementos que pueden intervenir en los problemas que aquejan a la organización en ese ámbito.

- Reuniones: se puede definir como una comunicación directa, donde intervienen más de dos personas; las reuniones son dirigidas por alguno de los integrantes de la organización, donde se retroalimentan, se transfiere información de interés general y lo más importante se toman decisiones que tiene por objeto llegar a un acuerdo común para el beneficio de la organización.
- Circuito cerrado de televisión y radio: medios de comunicación que tiene como fin lograr una buena influencia y ofrecer grandes posibilidades de retroalimentación; allí los directivos, administrativos y empleados pueden tener una visión más precisa sobre actitudes y sentimientos generados en la interacción y percibir con mayor facilidad cual va a ser el comportamiento del otro; ese tipo de información suele desarrollarse en la comunicación no verbal.

La comunicación organizacional se entiende también como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos".

Desde el anterior enfoque la comunicación organizacional se mira en cinco perspectivas:

1. Comunicación Interna: son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.
2. Comunicación Externa: todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

3. Relaciones públicas: son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos que forman la organización.
4. Publicidad: Son los diferentes mensajes emitidos a través de los distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.
5. Publicidad Institucional: se considera como una herramienta de las relaciones públicas; ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización.

Las organizaciones de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a las comunicaciones y la información, ya que ellas han comprendido que éstas contribuyen en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral; es decir "dinamizador y animador de las acciones individuales y colectivas en procura de integración de esfuerzos y el fortalecimiento de la institución"; por esto los miembros garantizan su conocimiento e identificación con la organización, debido a que ellos se sienten tenidos en cuenta para el desarrollo de las metas de la organización.

A través de la información las organizaciones cumplen una serie de metas tales como: estructurar, planear y distinguir patrones de comportamientos para los públicos internos y externos; es ahí donde la información se convierte en un instrumento de retroalimentación para la evolución y el control de la organización. Un factor clave en la información es que sea confiable para que actúe como puente de unión entre el ambiente y la organización, es decir que a mayor información confiable menor es la inseguridad laboral.

Según Warren Weaver se puede demostrar que la cantidad de información de un mensaje no está relacionada con lo que se dice sino con lo que se podría decir, esta relación se da según la comprensión que se obtenga del contenido del mensaje de la información, porque a medida que se conoce la información ésta va perdiendo el contenido informativo.

Lo anterior nos lleva afirmar que la comunicación se convierte en información, porque permite disminuir la inseguridad sobre el futuro de la organización y fomentar estrategias para mejorar el comportamiento social del individuo.

Dentro de las comunicaciones se tiene como soporte el modelo de gestión comunicativa en la organización propuesto por Abraham Nosnik que tiene como propósito ayudar a que todo tipo de organizaciones puedan desarrollar ambientes ricos en información. Con base en lo anterior se puede afirmar que la organización bien informada se caracteriza porque:

- "Se ha estudiado las necesidades de cada uno de sus públicos en cuanto a información se refiere.
- Ha planeado una serie de estrategias (entre las cuales están la producción de medios y la apertura y mantenimiento de canales de información) para poder direccionar la información a sus públicos de manera eficaz (informar lo que tiene que informarse) y eficiente (con el menor desperdicio de recursos disponibles).
- Ha planeado buscar activamente la retroalimentación de sus públicos.
- Está convencida que puede generar mejor comunicación trabajando en conjunto con sus respectivos públicos".

Es entonces cuando se hace necesario establecer una diferencia radical entre la información y la comunicación al interior y exterior de las organizaciones. Según Dimitri Weiss la información consiste simplemente en que un emisor emite conocimientos estructurados a un receptor. La dirección de los datos, en el caso de la información, produce en un solo sentido. El receptor por este motivo, se considera siempre como un sujeto pasivo frente a la información.

La comunicación entre tanto, consiste en intercambios de información con el objetivo de cambiar el comportamiento de las organizaciones. La comunicación se produce en una multiplicidad de sentidos dado que cada receptor del mensaje se transforma a su vez en productos de nuevos y variados mensajes.

La comunicación interna recoge todo el conjunto de acciones que se generan y se ejecutan dentro de la organización, para la creación y mantenimiento de las óptimas relaciones con y entre los miembros de la misma; para la cual debe emplear diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, motivados e integrados y de esta forma; el trabajo, en un clima laboral armónico contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la empresa. La empresa debe ser un espacio abierto, un lugar donde los individuos obtengan el reconocimiento, la realización personal y profesional que buscan y ganan si se les dan las condiciones y las aprovechan.

El sistema de comunicaciones a nivel interno comprende las comunicaciones de tipo formal e informal. Las formales se constituyen por el conjunto de vías o canales establecidos por donde circula el flujo de información, relativo al trabajo entre las diversas poblaciones de la empresa; tiene como objetivo lograr la coordinación eficiente de todas las actividades distribuidas en la estructura de la organización; éstas se regulan en las cartas y manuales de la organización.

Las comunicaciones informales constituyen un conjunto de interrelaciones espontáneas, basadas en preferencias y aversiones de los empleados, independientemente del cargo. En este tipo de comunicación la información que se tramite puede tener relación con las actividades de la institución o a la vez puede no tenerla. El flujo de la información circula por los canales abiertos de la empresa; el compartir la información con todos los miembros de la organización tiene como fin que todos estén informados de lo que deben y desean hacer, es una manera de fomentar la participación, la identidad y el sentido de pertenencia; de esta manera el ambiente laboral es más favorable para el bienestar de la organización.

La comunicación formal e informal son complemento una de la otra y están relacionadas entre sí para el mejoramiento continuo de la organización en el ámbito de las comunicaciones; es decir que dentro de ella no existe ninguna frontera. Por último se puede decir que la comunicación formal e informal, tiene como fin el enviar una serie de mensajes en la que se asegure una difusión adecuada por los procedimientos

estipulados en la organización, estos mensajes suelen llevar implícitos los objetivos y políticas que se manejan dentro de la organización.

Dentro de la comunicación formal e informal se habla de comunicación multidireccional: descendente, ascendente, horizontal, transversal, interna y externa.

- Comunicación descendente: esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los empleados, tiene como objetivo el indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar; en dicha comunicación se pierde el valor comunicativo que lleva el mensaje.
- Comunicación ascendente: es cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores, dándoles a conocer el panorama general que sucede al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo; ésta información suele ser detallada y específica.
- Comunicación horizontal: "se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel. Por otro lado, cuando la comunicación dentro de la organización no sigue los caminos establecidos por la estructura, se dice que es comunicación informal y comprende toda la información no oficial que fluye entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor".

Las organizaciones deben elaborar programas de inducción que intervengan en la cultura de la organización, con el fin de propiciar actitudes colectivas para comprender de forma madura la postura y comportamientos que se generan al interior de las empresas. Se trata de construir canales confiables, sostenidos, flexibles de comunicación entre todos los miembros; esto no sólo se refiere a publicar, hacer eventos deportivos o reuniones frecuentes, es decir desarrollar una visión compartida de los objetivos de la empresa, de los medios para ejecutar el plan de trabajo y la importancia de constancia de construir una coherente y consiente actitud por trabajar juntos, para competir y ser cada vez mejores. Para llevar a cabo este tipo de propuestas es importante la creación de estrategias comunicativas que permitan actuar de manera productiva tanto para la organización como para sus públicos.

"Orientar los flujos de comunicación interna en un sentido tal que colaboren al logro de los objetivos tanto de la institución como para los públicos internos y afectan las actitudes y opiniones de estos públicos internos buscando reforzar las que favorecen el logro de dichos objetivos y modificar las que de alguna manera las obstaculizan".

Una organización que planea u orienta la comunicación con sus públicos internos y externos no entiende que el compartir información de calidad y oportunamente a sus públicos es hoy por hoy un requisito básico de sobrevivencia para tener un buen clima laboral; es por esta razón que las organizaciones dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros.

Dentro de las organizaciones se escuchan comentarios acerca de los problemas de comunicación que son prueba de la preponderancia en la vida laboral de la institución, es muy común recorrer los pasillos de una institución y escuchar diferentes idiomas caracterizado, en lo no verbal por los gestos, miradas, vestimenta y hasta la manifestación de emociones fuertes, diferentes a la normalmente expresadas, ésta realidad ha tenido importantes impactos culturales que suelen ser denominados como problemas de comunicación, afirmación que es tratada superficialmente sin analizar que detrás de ella hay importantes barreras culturales que de no ser gerenciadas estratégicamente se convertirán en nuevas amenazas para la organización.

La comunicación juega papel importante en las relaciones interpersonales de la organización, porque a medida que los trabajadores conocen su empresa y son conscientes de sus capacidades intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por la organización. En la mayoría de empresas se presentaron situaciones de conflictos, debido a la deficiente comunicación de los individuos y la interferencia de las actitudes personales en la relación laboral.

"Si concebimos el papel de la comunicación en la empresa como determinante en el mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales, debemos asumir una posición en contra de las prácticas administrativas que fomenten la existencia de una única forma de comunicación. Es así como el valor y la importancia de las buenas

comunicaciones en la organización se pueden apreciar en situaciones críticas o de conflictos".

El objetivo primordial de las relaciones interpersonales es el de darle un verdadero beneficio al empleado, lo que genera una relación de amistad, compañerismo, poder, compañía, entre otras; esto tiene como fin que el miembro de la organización no esté estresado y que realmente sienta que tanto empleados como jefes exista respeto y comprensión. Sólo así se canalizará el recurso humano en pro de una verdadera lealtad y compromiso frente a la comunicación.

Las principales características de comunicación interpersonal en el mundo de la organización según la conceptualización de: Salvador R. Sánchez Gutiérrez, es la siguiente:

- "Como condición inicial requiere un contacto previo de dos o más personas, físicamente próximas. El resultado de dicho contacto es la entrada de cada uno de los involucrados en el marco conceptual de los otros.
- No hay un número preestablecido de participantes, más allá del cual la interacción deje de ser interpersonal, pero se requiere por lo menos de dos personas.
- El contacto previo permite entrar en sintonía, es decir iniciar el intercambio de mensajes en torno a un punto focal de atención compartida. Un tema en común.
- Todas las personas que intervienen en la comunicación interpersonal son, de una u otra manera, participantes activos. Se trata, entonces, de una relación en la que los interlocutores asumen diferentes roles.
- La interacción se lleva a cabo mediante un intercambio de mensajes, en el cual cada participante ofrece a los demás un conjunto de señales para ser interpretadas.
- Al tratarse de una interacción cara a cara los participantes pueden recurrir a todos sus sentidos, por tanto, es necesario que estén lo suficientemente cerca para conversar; la modalidad, el estilo y las matices personales de cada uno serán percibidos por los demás.

- Aparentemente, el contexto interpersonal está poco estructurado, por lo cual se suele pensar que la frecuencia, la forma o el contenido de los mensajes se rigen por pocas reglas pero no siempre es así".

La comunicación verbal directa entre los superiores y empleados será un encuentro personal en el que se genere una interrelación, a veces sobre una tarea en particular, a veces solicitando información o ayuda con distintos grados de intimidad y compenetración según las circunstancias del momento, según la cultura o la formación de los implicados, según sus intenciones, su temperamento y sus expectativas. Una buena comunicación interpersonal deberá entonces propiciar en los colaboradores la tendencia a la asociación que consiste en realizar y comprender al otro, generando una conducta integradora como forma de dar satisfacción a la necesidad de estima y la conservación del individuo en la sociedad a la que pertenezca.

La comunicación verbal también incluye la palabra hablada, la escrita; que utiliza toda serie de códigos paralingüísticos que puede referirse a lugares, ambientes, gestos, ademanes, posiciones del cuerpo, movimientos, posturas, tono.

La comunicación no verbal es el intercambio de información basado en los movimientos del cuerpo, de la cara, de las manos, el lugar que los interlocutores ocupan en el espacio, los elementos que conforman la apariencia personal, la entonación de la voz, el ritmo y las flexiones del discurso. Esta clase de comunicación interpersonal ayuda a edificar la esencia del acto comunicativo, ya que por medio de esta tanto el directivo como el empleado puede expresar los sentimientos y actitudes espontáneas de estado emocional por la que atraviesa el individuo, tales como: mover las manos, los ojos, fruncir el ceño, movimiento de los labios, reír, etc.

Con respecto al trabajo grupal la mayoría de las personas optan por interactuar cooperativamente. Psicológicamente el grupo de referencia para la mayoría de la gente es el trabajo, incluyendo a los compañeros y por su puesto al jefe o superiores. Para que un grupo logre optimizar su efectividad es necesario que todos sus integrantes se ayuden entre sí con una dirección de efectividad y compañerismo, puesto que la cabeza visible no puede cumplir con todas las funciones a cabalidad.

Material de apoyo No 4

Principios generales para el trabajo en grupo.

Cada persona tiene capacidad para pensar.

La discusión en grupo no es un debate, no se argumenta por argumentar, se ofrecen datos y opiniones para que el grupo llegue a conclusiones lógicas y realistas.

No hay ninguna persona superior a las demás.

El grupo tiene más visión y más resistencia que su mejor miembro.

El tiempo debe estar limitado para la discusión.

Siempre se debe confiar en el grupo.

Cuando el grupo se desvía, se repite la pregunta en torno al problema y se encausa la discusión nuevamente.

Si aparece en la discusión un punto importante que no está directamente relacionado con el tema, se puede preguntar al grupo ¿qué desea hacer, discutir este punto o seguir el plan de discusión del tema que nos hemos trazado?

El tema de discusión es de gran importancia.

Se deben hacer resúmenes en el momento en que se ha terminado de discutir un tema o cuando la discusión se ha extendido demasiado.

¿Por que Las personas nos unimos en grupos?

- Seguridad.
- Status.
- Autoestima.
- Afiliación.
- Poder.
- Obtención de metas.

Criterios para la selección de los integrantes del equipo.

Disposición para interactuar en un ambiente de apoyo respecto a las ideas y responsabilidades por los objetivos.

Dominio de técnicas e instrumentos de solución de problemas y habilidades para el uso de los roles.

Capacidad de comunicación.

Persona proclive al logro de enfoques multidisciplinarios a los problemas.

Requisitos antes de poner el equipo en funcionamiento.

- Selección de los temas a tratar.
- Definición de los objetivos a alcanzar.
- Obtención de la información necesaria.
- Aclaración de los métodos de trabajo a utilizar.
- Proyectos alternativos a valorar.

Requerimientos para que surja un equipo eficiente.

- Tarea bien concebida.
- Cada miembro debe saber qué se espera de él y qué debe hacer.
- Identificar claramente las normas de calificación de la ejecución y premiar por los resultados y no por el esfuerzo.

Para lograr el esfuerzo coherente del equipo.

- Tareas y objetivos bien definidos.
- Participantes con diferentes habilidades y, a la vez, complementarios.
- Tareas suficientemente objetivas para la organización.
- Buena comunicación.
- Autonomía para definir y decidir.
- Información periódica de los resultados.

Como medir la eficiencia del equipo.

- Por el rendimiento y NO por el entusiasmo.
- Por la calidad y cantidad de resultados.
- Por la experiencia para superar las dificultades.
- Por el remozamiento al concluir cada etapa.
- Por la capacidad para estar a la altura de las circunstancias, cuando sea necesario.

Ventajas del trabajo en equipo

- Oferta de ideas para la solución (la inteligencia colectiva es superior a la individual).

- Búsqueda de criterios.
- Facilita el control.
- Logra cohesión.
- Enriquece las ideas.
- Disminuye los errores.
- Crea un clima atractivo e interesante.
- Logra mayor efectividad en las soluciones.

Limitaciones del trabajo en equipo

- La efectividad puede disminuir por una actitud poco crítica hacia el equipo.
- El temor a la crítica.
- Las opiniones y criterios pre-establecidos.
- La existencia de frases matadoras.
- Tomar decisiones provenientes de miembros que ejercen una mayor influencia.

Características del equipo eficiente.

- Autonomía, libertad de acción.
- Cohesión.
- Capacidad de resolver problemas.
- Objetivo común.
- Definición clara de los roles.
- Participación de todos.
- Objetivos grupales por encima de los personales.
- Evaluación constante y aprendizaje de experiencias.
- Conflictos no antagónicos.
- Ambiente seguro, clima de confianza.
- Promover cambios.
- Todos los problemas al descubierto.
- Obtención de consenso.
- Buena comunicación.

- Valores comunes.
- Elaboración y aceptación de normas.
- Fuertes sentimientos de cariño.
- Sentimientos de respaldo y estímulo por parte del jefe.
- Identificación de cada uno con el Equipo.
- Necesidad de un líder.
- Confianza entre los miembros.
- Intimidad, identificación para lograr comunicación.

Funciones dentro del grupo.

El facilitador:

Funciones:

- 1.- Servidor neutral del Grupo
- 2.- No evalúa ni aporta ideas
- 3.- Concentra la energía del Grupo en la tarea común
- 4.- Sugiere procedimientos en función de la situación
- 5.- Protege la iniciativa individual contra los ataques
- 6.- Estimula a participar
- 7.- Ayuda al Grupo a encontrar buenas soluciones
- 8.- Coordina la logística anterior y posterior a la reunión
- 9.- Apoya al Registrador.

Resumen: busca desarrollar la energía del Grupo (la cualidad de Lograr un efecto superior a la suma de los resultados individuales.

Técnicas:

- 1.- Define claramente su papel.
- 2.- Antes de comenzar define lo que se va a discutir. Propone procesos, alternativas a seguir.
- 3.- Sospecha cuando el acuerdo llega muy pronto.
- 4.- Si le preguntan su opinión, la redirecciona.
- 5.- Es positivo. Reconoce los avances del grupo.

- 6- No habla demasiado. Su papel es promover la participación.
- 7.- Evita la votación. Busca consenso.
- 8.- No teme cometer errores. Rectifica si es necesario.
- 9.- Ayuda a educar al grupo.

El registrador:

Funciones:

- 1- Crea un registro visible de la reunión (Memoria del Grupo).
- 2.- Escribe las ideas de los miembros usando sus propias palabras.
- 3.- Permanece neutral y no participa.
- 4.- Trata de no parafrasear o interpretar.
- 5.- Utiliza palabras y frases claves.
- 6.- Solicita al Grupo ir más despacio, si es necesario.
- 7.- Se excusa si comete un error.

Técnicas:

- 1.- Atiende a las palabras claves.
- 2.- Trata de captar las ideas básicas, la esencia.
- 3.- No escribe cada palabra.
- 4.- Hace las correcciones de una manera no defensiva.
- 5.- Escribe claro y legible.
- 6.- Escribe rápido.
- 7.- Abrevia palabras.
- 8.- Varía los colores de la escritura.
- 9.- Varía el tamaño de la escritura.
- 10.- Usa la forma de esquemas.
- 11.- Usa estrellas, flechas, números, puntos, etc.
- 12.- Numera todas las hojas (si escribe en papelógrafo).

El controlador del tiempo:

Funciones:

- 1.- Ayuda al Grupo a manejar y controlar su tiempo.

Técnicas:

- 1.- Lleva el control del tiempo de la agenda acordada, según el tiempo asignado a cada punto a discutir.
- 2.- Ofrece actualizaciones regulares del tiempo utilizado.
- 3.- Comunica al Grupo cuando ha consumido el tiempo asignado a un punto.
- 4.- Advierte sobre intervenciones dilatadas.
- 5.- Si el Grupo acuerda redistribuir el tiempo, ajusta su control a esta situación.

Memoria del grupo:

Es un registro de lo que los participantes expresan y una poderosa herramienta visual que ayuda a la concentración y permite ver lo que está sucediendo.

- 1.- Ayuda al Grupo a enfocar sus energías sobre una tarea.
- 2.- Es un registro del contenido y del proceso, que informa.
- 3.- Alerta sobre la cantidad de planteamientos hechos.
- 4.- Recuerda las ideas dadas.
- 5.- Libera a los participantes de tomar notas.
- 6.- Asegura que las ideas de cada uno sean visualizadas por todos.
- 7.- Permite que las ideas sean registradas con exactitud.
- 8.- Ayuda a evitar la eterna repetición.
- 9.- Permite crear gráficos, dibujos, esquemas, etc.
- 10.- Permite trabajar con métodos más efectivos.
- 11.- Estimula la participación porque se respeta a las personas.
- 12.- Despersonaliza las ideas y las convierte en propiedad del Grupo.
- 13.- Incrementa el sentido de cumplimiento.
- 14.- Ofrece continuidad aunque hayan recesos.
- 15.- Ayuda a los que lleguen tarde o no fueron a la reunión anterior.
- 16.- Se pueden registrar nombres, acciones y plazos.
- 17.- Cuesta poco, es fácil de emplear y está a la disposición de cualquier grupo que quiera aumentar su efectividad.

El miembro del grupo:

Funciones:

- 1.- Participa activamente

- 2.- Mantiene al facilitador y al registrador en sus `papeles neutrales.
- 3.- Se cerciora de que sus ideas son registradas con exactitud.
- 4.- Controla lo que sucede en el grupo.
- 5.- Puede sugerir procedimientos y determinar el curso de la reunión.
- 6.- Centra sus energías en su tarea, sabiendo que es protegido.
- 7.- Se preocupa de que se empleen los métodos y las técnicas mejores para desarrollar la agenda.
- 8.- Escucha las ideas de los otros.
- 9.- Ayuda al facilitador y al registrador si es necesario.

El dirigente:

Funciones:

- 1.- Si dirige la reunión, actúa como Facilitador.
- 2.- Si no dirige la reunión, participa activamente como un miembro más.
- 3.- Retiene todos sus poderes y responsabilidad en cualquier caso.
- 4.- Toma decisiones finales.
- 5.- Puede fijar restricciones o retomar el control.
- 6.- Establece la agenda con el Facilitador.
- 7.- Discute sus puntos de vista.
- 8.- Representa al Grupo en otras reuniones.
- 9.- Ayuda al Facilitador y al Registrador.
- 10.- Escucha ideas.
- 11.- No domina la discusión.

Reglas para una discusión efectiva en grupo:

- Oír y respetar los puntos de vista de todos los miembros del Grupo:
- Evite ser crítico y sarcástico con otros miembros del Grupo.
- No se considere obligado a refutar a alguien que tenga una opinión distinta a la suya.

- Nunca diga que usted personalmente no está de acuerdo con alguien, mas bien diga que usted opina de otra forma.
- Sea paciente y dedíquese a escuchar a los demás sin interrumpirlos.
- Evite expresar con lenguaje corporal sus opiniones sobre lo que se dice.
- Nunca subestime las ideas, preguntas, etc. de los demás.
- Ayude consecuentemente a que todos participen, aporten y se sientan parte de la discusión:
- Mantenga su participación en los niveles mínimos para que los otros puedan participar también.
- Haga sentir al que habla cómodo, seguro y libre de hablar.
- Sea abierto y promueva que los demás digan lo que piensan. Muéstreles que usted quiere oír, parezca y actúe interesado.
 - Mantenga una actitud amistosa y de apoyo.
- Manténgase abierto y busque las ideas de los demás:
- Mantenga una buena escucha.
- Busque los méritos de las ideas.
- Trate de ser empático, póngase en el lugar del que habla, de manera que comprenda sus puntos de vista.
- Mantenga el buen humor (un hombre colérico toma el peor significado de las palabras).
- Trate de eliminar toda predisposición a las ideas que se aportan.
- Cada miembro es responsable del éxito y desarrollo de la reunión:
- Evite cualquier actividad que retarde o dificulte el desarrollo y éxito de la reunión.
- Evite las distracciones y conversaciones que desvíen la atención de lo que se esté tratando.
- Utilice preguntas y resúmenes que guíen y estimulen al Grupo a alcanzar el objetivo:
- Recuerde que la única pregunta estúpida es la que no se hace.
- Usar preguntas para dirigir la reunión más que intervenciones.
- Utilice la retroalimentación y la paráfrasis de forma apropiada.

- Haga preguntas, así muestra que está escuchando, ayuda a desarrollar el mismo u otro tema de interés y se aclara usted mismo.
- Cuando sea apropiado, reduzca lo que se ha dicho (al resumir ayuda a otros y se ayuda usted mismo a verificar la comprensión del asunto).
- No considere que el centro o el punto clave de la reunión son sus intervenciones:
- Recuerde que usted no puede oír si está hablando o pensando qué va a decir.
- Otros también tienen criterios y opiniones de interés y usted debe dejarlos expresarse.
- No se apasione con sus ideas y criterios.
- Y si usted es el jefe, nada pierde con dejar de serlo en la reunión, al contrario, puede ganar.

Definiciones de grupo:

Grupo es el concepto sociopsicológico que designa una cantidad determinada de personas incluidas en un tipo de actividad específica para ellos y vinculados en un sistema de relaciones reguladas por algunas normas y valores comunes... Uno de los indicadores fundamentales... es la capacidad de los miembros de incluirse en acciones coordinadas, gracias a las cuales pueden ser satisfechas sus necesidades individuales.

(Diccionario de Psicología V.V. Davidov. Moscú. Edit. Pedag., 1983)

Comunidad de personas que interactúan en nombre de la finalidad reconocida, comunidad que aparece objetivamente, como sujeto de acción.

(G.M.Andreieva, Psicología Social. Edit. Vneshtorgizdat, Moscú, 1984)

Comunidad de personas poco numerosa por su constitución cuyos miembros se unifican en una actividad única y se encuentran unos con respecto a los otros en comunicación personal directa.

(Diccionario de Psicología V.V.Davidov. Moscú. Edit. Pedag. 1983)

Grupo de personas que existe realmente como comunidad en un determinado espacio tiempo y vinculadas entre ellas por interrelaciones objetivamente determinadas y por relaciones interpersonales.

(K.K.Platonov. Colectivo y Personalidad. Edit. C. Sociales, Moscú. 1975)

Determinado número de personas que se unen para solucionar una tarea encomendada o escogida por ellos mismos, es decir, para llevar a cabo una actividad, o las que se unen a base de necesidades comunes a fin de satisfacerlas conjuntamente.

(J.C.Casales. Selección de Lecturas de Psicología Social. La Habana, Cuba)

Formación relativamente estable que supone una determinada estructura de interacción determinada por las características de la actividad conjunta, la cual, a su vez, va a permear todos los procesos de organización y dinámica interna del grupo, surgiendo de esta actividad conjunta una determinada unidad de objetivos, intereses, actitudes y orientaciones valorativas.

(M.Fuentes. El grupo y su estudio en la Psic. Social. Edit. Pueblo y Educ. La Habana, Cuba. 1985).

Tema 4: Técnicas para movilizar la comunicación en el grupo.

- Dinámica de grupo.

(Artículo tomado de Internet)

Concepto de grupo:

Un grupo es un conjunto de personas que interactúan directamente entre sí (cara a cara), durante un tiempo relativamente estable, para alcanzar determinadas metas.

Actividad, Comunicación Grupal y Desarrollo del Grupo.

La actividad es una condición para la formación y desarrollo del grupo.

Para la realización de la actividad los miembros del grupo, necesariamente, tienen que interactuar y de este modo se establece la comunicación grupal que permite el desarrollo de las interrelaciones entre dichos miembros. Es decir los procesos de grupo comprenden como un aspecto básico la comunicación, pues sin el intercambio consciente e inconsciente de ideas, actitudes, sentimiento, gestos y vivencias afectivas no es posible conformar un grupo.

En capítulos anteriores se analizó como la actividad y comunicación son dos categorías que se dan en unidad dialéctica y tanto es así que una actividad bien organizada propicia el desarrollo efectivo de la comunicación grupal, en tanto que una actividad deficiente genera dificultades en la comunicación que establecen los miembros del grupo, pues es imprescindible que la comunicación grupal no ocurra en la línea recta

sinó en redes, no en uno o dos sentidos sino en múltiples direcciones para lo cual resulta necesario un clima abierto y franco. Sin embargo es usual aún encontrar profesores que obvian estos aspectos y como consecuencia obtienen resultados opuestos a los esperados: poca cohesión del grupo, subgrupos cerrados e incluso hasta sentimientos de hostilidad entre los miembros. Existen otros que para lograr el conocimiento mutuo de los integrantes del grupo y el establecimiento de relaciones camaraderil apelan incluso a la programación de actividades extraescolares y al no tener en cuenta lo anteriormente expuesto, tampoco logran resultados positivos, en tanto no propician la cooperación e interacción de los miembros ya que cada uno está por su lado de manera independiente.

A este conocimiento entre los miembros del grupo y al desarrollo de sus interrelaciones personales, el profesor puede contribuir con la utilización de técnicas de trabajo grupal, con la utilización de actividades que generen habilidades de colaboración, por ejemplo: el trabajo en equipo y sus variantes.

Así mismo el establecimiento de una buena comunicación grupal influye en la actividad que realiza el grupo y los miembros, así como en sus sentimientos positivos y en el aumento del compromiso para con los restantes miembros y la tarea grupal, garantizando el desarrollo eficiente de la actividad del grupo y de la personalidad de cada uno de sus miembros.

Esta eficiencia en la actividad también se logra con lo que ustedes ya estudiaron en el capítulo de comunicación como sujeto conjunto o sujeto colectivo, es decir que a partir de estas interrelaciones o comunicaciones grupales surgen cualidades, posibilidades, ideas, acciones que no realizan los sujetos por separados ya que se generan y manifiestan en la llamada "magia grupal".

En ese intercambio de actividad grupal cada miembro aporta sus conocimientos, opiniones, actitudes, valoraciones y experiencias y a su vez asimila e interioriza los aportes de los demás.

Ocurre un proceso de "proyección" de lo interno hacia afuera y un proceso de "introyección" de lo externo hacia dentro, que enriquece al grupo.

Es de este modo que el grupo crece y que cada uno de sus miembros cambia y se desarrolla.

Dinámica del grupo:

El grupo, como sistema se encuentra en constante cambio y transformación en movimiento, no obstante lo cual conserva su estabilidad.

La dinámica grupal se refiere justamente a los procesos grupales que van propiciando el desarrollo del grupo, su avance y crecimiento.

Comprender esta dinámica implica no sólo tener en cuenta lo que pasa en el interior del grupo, sino cómo estos procesos se relacionan con la realidad circundante.

Por la importancia y la complejidad de este aspecto, le dedicaremos en este capítulo espacio para su profundización.

Algunas técnicas participativas y su utilización por el personal docente.

En las condiciones actuales de nuestro desarrollo, la toma de conciencia de la importancia de enseñar a pensar, a aprender; ha determinado que se haga énfasis en el empleo de métodos, técnicas y procedimientos que supongan la participación activa del que aprende.

De acuerdo con lo anterior es importante profundizar en el conocimiento y aplicación de técnicas procedimientos que contribuyan al perfeccionamiento del proceso docente educativo ampliando las posibilidades de aprendizaje activo. Para su comprensión y estudio, las técnicas se han agrupado de la siguiente forma:

- 1- Técnicas de presentación.
- 2- Técnicas de relajación.
- 3- Técnicas de animación y concentración.
- 4- Técnicas para trabajar contenido temático.
- 5- Técnicas de cierre.

A su vez, las técnicas para trabajar contenido temático se han subdividido en:

- Técnicas de abstracción y análisis general.
- Técnicas de comunicación.
- Técnicas de dramatización.

Las técnicas participativas contribuyen a desarrollar la interacción entre la discusión y la reflexión; colectivizan el conocimiento individual, lo enriquecen y le dan fuerza, permiten desarrollar una experiencia educativa común y finalmente la creación colectiva del conocimiento donde todas son partícipes en su elaboración y por lo

tanto; también de sus implicaciones prácticas.

El adecuado manejo de estas técnicas grupales garantiza mantener activo el proceso de análisis de un problema incentivando la participación ordenada del grupo de manera que permitan llegar, luego de un proceso de reflexión, que va de lo individual a lo colectivo, a conclusiones claras sobre el tema que está estudiando.

La finalidad de las técnicas grupales se centra en tres aspectos básicos.

- 1.- Ayudar la constitución del grupo como tal propiciando mayor conocimiento e integración entre sus miembros.
- 2.- Facilitar el trabajo y la organización grupal mediante el desarrollo de habilidades y actividades para el trabajo en equipo.
- 3.- Propiciar que se manifiesten actitudes individuales y grupales que operen de modo latente, favoreciendo su expresión y análisis grupal.

Para que se cumpla la finalidad de las técnicas es preciso que el profesional que funja como conductor ó coordinador del grupo desarrolle o manifieste una serie de cualidades entre las que podemos señalar; la objetividad, la creatividad y la flexibilidad, aplicando el enfoque participativo. También son importante la capacidad de observación, el saber escuchar y la sensibilidad hacia el grupo que dirige, de modo tal que pueda captar las reacciones, así como atender y respetar las diferencias individuales y grupales.

El conductor del trabajo grupal debe estar libre de esquematismos, debe ser un facilitador de cambios en cuanto a ideas, opiniones, actitudes, prejuicios, etc... y un canalizador de los conflictos que puedan surgir en el tratamiento del tema o situación objetiva que se trate, esta es una condición inevitable del proceso grupal.

La transformación de ideas y actitudes requiere de un gran esfuerzo del coordinador y del grupo ya que generalmente se pone en juego lo que se piensa, las bases que sustentan distintas posiciones y actitudes la forma de percibir y analizar sobre los hechos y fenómenos de la realidad.

El que dirige el trabajo grupal debe tener seguridad en sí mismo y en sus conocimientos pero que debe actuar con seguridad de modo natural, sin necesidad de utilizar inadecuadamente, la autoridad o la imposición que son manifestaciones abiertas de inseguridad. Debe propiciar un clima de confianza,

apertura, seguridad y respeto que promueva la participación grupal sin perder de vista el objetivo preciso que pretende alcanzar. Es este objetivo el que orienta el contenido del trabajo grupal, el determina la elección de las técnicas y procedimientos de acción.

Hay algunos profesionales que cuestionados en sus métodos tradicionales descubren el uso de las técnicas y dinámicas creyendo que con el solo uso de las mismas, aunque sea de forma anárquica, ya están modificando cualitativamente su metodología. Hay que conocer y saber utilizar las técnicas. Al utilizar cada una deben responderse estas preguntas: Cuándo?, Por qué?, Para qué?, Hasta dónde?

Es importante tener en cuenta que una sola técnica por lo general, no es suficiente para trabajar un tema dado, siempre se acompaña de otros que permitan un proceso de aprendizaje individual y colectivo, organizado y sistemático.

El que se inicia en el trabajo de conducción grupal debe estudiar las técnicas para saber ubicar sus características particulares, es decir, sus posibilidades y límites.

En este sentido vale recordar que una técnica en sí misma no es formativa, ni tiene carácter pedagógico. I Tolstoi planteó:

"Todos los métodos son herramientas de aprendizaje, unas mejores que otras y seguramente algunas buenas, pero lo que importa no está en la herramienta, sino en la mano que la maneja, no es el método, sino el profesor. "Es necesario saber para qué sirve la técnica y como y cuando debe utilizarse.

Dinámica de presentación y animación.

(Tomado de Dinámica de grupo en educación: su facilitación. Colectivo de autores).

El objetivo de las dinámicas de animación aplicada a la Educación popular es: Desarrollar la participación al máximo y crear un ambiente fraterno y de confianza.

Deben utilizarse en jornadas de capacitación:

- a) Al inicio de la jornada para permitir la integración de los participantes.
- b) Después de momentos intensos y de cansancio para integral y hacer descansar a los participantes.

El abuso en las dinámicas de animación puede afectar la seriedad de la jornada de capacitación por lo que el coordinador debe tener siempre claro el objetivo para el cual utiliza estas técnicas.

Los nombres escritos.

Objetivo.

Presentación y ambientación.

Procedimiento:

1. Los participantes forman un círculo y cada uno de ellos se prende una tarjeta con su nombre. Se da un tiempo prudencial para que cada quien trate de memorizar el nombre de los demás compañeros.
2. Al terminar el tiempo estipulado, todos se quitan la tarjeta y la hacen circular hacia la derecha durante unos minutos y se detiene el movimiento.
3. Como cada persona se queda con una tarjeta que no es la suya, debe buscar a su dueño y entregársela, en menos de diez segundos. El que se queda con una tarjeta ajena da prenda.
4. El ejercicio continúa hasta que todos los participantes se aprendan los nombres de sus compañeros.

Bailes de presentación.

Objetivo:

- Conocerse a través de actividades afines, objetivos comunes e intereses específicos.

Procedimiento:

1. Se plantea una pregunta específica como por ejemplo: ¿Qué es lo que más te gusta del trabajo que realizas? La respuesta debe ser breve.
2. En un papel o cartulina cada uno escribe su nombre y la respuesta a la pregunta que se planteó y se prende con un alfiler en el pecho.
3. Se pone la música y el ritmo de ésta se baila, dando tiempo para ir encontrando compañeros que tengan respuestas semejantes o iguales a las propias.
4. Conforme se van encontrando compañeros con respuestas afines se van cogiendo del brazo y se continúa bailando y buscando nuevos compañeros que puedan integrar el grupo.
5. Cuando la música para, se ve cuantos grupos se han formado; si hay muchas parejas solas se da una segunda oportunidad para que todos encuentren a su grupo.
6. Una vez que la mayoría se haya formado en grupo, se para la música, se da un

corto tiempo para intercambiar entre sí el por qué de la respuesta de sus tarjetas.

7. Luego el grupo expondrá al plenario (grupo en general) sobre la base de que afinidad se conforma, cual es la idea del grupo sobre el tema por qué eso es lo que más le gusta de su trabajo, etc... y el nombre de sus integrantes.

Recomendaciones:

La pregunta que se formula debe estar de acuerdo al tipo de participantes, puede aplicarse por ejemplo: Para conocer la opinión sobre algún aspecto en particular sobre el cual se va a tratar durante el curso.

Alimento para la vida.

Objetivo:

- Resaltar la importancia de conocer y utilizar los nombres de las personas como medio de indicar que se valora a cada una.

Materiales:

Hojas blancas, plumones o lápices de color, cinta o hilo.

Procedimiento:

- 1- Se escribe cada una de estas frases en la hoja, enrollarla y amarrarla con el hilo o cinta de manera que quede como un diploma. Debe hacerse diplomas de modo que cada participante tenga el suyo.
- 2- Se colocan los diplomas en una bolsa y cada participante deberá escoger uno.
- 3- Cuando todos tengan su diploma, se piden voluntarios para que lean en voz alta cambiando el "TU" por "YO" antecedido por el nombre de la persona; por ejemplo: en vez de decir "tú eres capaz" la persona diría "yo soy capaz." "la gente tiene confianza en ti" la cambiará por "mi nombre es Claudia y la gente tienen confianza en mí"

Frases:

- Tú hablas bien.
- Tú eres inteligente.
- Tú eres creativo.
- Tú eres imaginativo.
- La gente te admira.
- Tú eres amable.
- Tú eres muy alegre.
- Tú eres capaz.
- La gente te confía.
- Tú tienes mucho talento.

- Tú ayudas a otro cuando lo necesita.

- Tú tienes entusiasmo.

- Tú tienes un alma bonita.

- Tú sientes cariño por las personas

- Te gusta reír.

- Tú tienes determinación.

- Tú eres una persona que amas a los otros.

Técnicas de relajación.

(Tomado de Dinámica de grupo en educación: su facilitación. Colectivo de autores).

Existen diferentes formas de buscar la relajación, más todas ellas persiguen un objetivo fundamental:

Permite que los miembros del grupo liberen tensiones al enseñar a relajarse en pocos minutos.

1- Ejemplo básico.

*Objetivos:

Reducir los niveles de ansiedad en el grupo.

Provocar un ambiente más relajado en el grupo.

*Procedimiento de aplicación:

El facilitador le pedirá al grupo que cada uno se siente en una posición cómoda, con los antebrazos apoyados en los muslos y las piernas ligeramente separadas, apoyando los pies en el suelo. Al mismo tiempo, deben cerrar los ojos y tratar de concentrarse en las palabras.

Importancia que ofrecen al profesor la utilización de estas técnicas.

(Tomado de Dinámica de grupo en educación: su facilitación. Colectivo de autores).

De este tipo de técnicas el facilitador puede extraer mucha información sobre las características de las interacciones y de la comunicación del grupo. Pueden ser también utilizadas para animar la dinámica de grupo, crear un ambiente de relajación. Con ellas se pueden sentar las bases para comenzar el trabajo.

Trabajo grupal, en la medida en que proporciona un conocimiento del grupo, de cada integrante, de su comunicación y de las relaciones interpersonales. Además de sentar

las bases para comenzar el trabajo grupal, permite conocer la opinión que tienen sobre algún aspecto en particular sobre el cual se va a trabajar durante el curso o actividad. Sirve para hacer que los miembros del grupo conozcan de otros elementos de cada uno que a lo mejor eran desconocidos. Recomendables para grupos que llevan un tiempo interactuando.