

¿Que es la Familia ?

La familia es una institución social ,un grupo humano de convivencia donde:

- Se tiene los hijos y se les cuida : se les alimenta ,se les da vivienda ,salud ,estimulo.
- Se les quiere y se apoya su desarrollo por medio del afecto, se favorece su autonomía ,su autoestima.
- Se les educaba para vivir en sociedad: se les dan normas ,responsabilidades ,información.

El grupo de familia supone también el apoyo afectivo de los demás miembros adultos de la familia .Aunque ha cambiado mucho a lo largo del tiempo y Cada Cultura tiene su propio modelo familiar , hasta este momento la familia ha cumplido ,por lo menos , esas funciones .En nuestra sociedad ,la tarea de educar comparte con la escuela.

¿Por que es la mejor Prevención?

El ser humano ,para independizarse físicamente , necesita pasar nueve mese en el seno materno . Al nacer ,no puede sobrevivir por si mismo ,depende enteramente del adulto .Se siente seguro gracias a los cuidados ,al cariño y al ritmo de vida que le proporciona una persona , generalmente la madre.

Para construir la base de su personalidad y de sus capacidades efectivas y sociales ,necesita permanecer los primeros 5 o 6 años en convivencia con su familia , pues el desarrollo de la inteligencia ,del lenguaje , de los sentimientos y de la ética es el resultado de la propia relación familiar.

A partir de esta edad o a veces antes el campo del niño se amplía :La escuela ,los medios de comunicación ,los amigos ,la calle le aportaran, junto con la educación en familia ,autonomía y adaptación a la Cultura a la que pertenece .

Pasada la adolescencia ,se hace independiente y se integra por y mismo en la sociedad . En toda esta evolución ,los padres van a influir decisivamente por medio :

- De su relación de pareja.
- Su ejemplo.
- El estilo de vida familiar.
- Los premios y castigos.
- El tipo de educación que se le da al hijo o hija.

La familia ,el padre y la madre son los principales educadores .los que tienen mas influencia y los agentes de prevención básicos .De ellos dependen completamente los hijos , a los que acompañan en todo este proceso de construcción de su persona adulta.

Las influencias que se reciben en la infancia y la adolescencia quedan profundamente grabadas en la personalidad .En estas épocas ,se está muy abierto a todo y no se tiene madurez para comprender o cuestionar lo que se vive .

La relación de pareja

Es el punto de partida de la familia ,sobre esta se constituye la organización familiar ,su funcionamiento ,la educación de los hijos ,la comunicación ,cuando falla puede producir problemas psicológicos y de comportamiento . Los hijos en su desarrollo necesitan:

–La seguridad que da el saber que los padres no van abandonarle . Por eso es tan importante que la pareja tenga estabilidad y cree un ambiente de afecto y de entendimiento ,se demuestre el cariño delante de los hijos y procuren evitar las discusiones ,sobre todo cuando son pequeños.

Las relaciones de pareja, conflictivas y violentas crean ,por si solas , una gran angustia e infelicidad en el niño y pueden perjudicarlo en su desarrollo .Por otro lado , absorben tanto los padres que no les permiten ocuparse adecuadamente de los hijos y de su educación.

–El sentirse valiosos en lo que son Cada uno ,se consideran y se respetan .

–Cuando hay competencia en la pareja ,cuando hay complicidad con los hijos ,cuando otras personas intervienen en las decisiones familiares ,falla la autoridad de los padres y los hijos no saben a que atenerse.

Si hay divorcio o falta de padre o madre , no tiene por que ,ocurrir una catástrofe:

pero puede ocurrir que el niño sienta una necesidad de sentirse afectivamente seguro aumenta, en este caso hay que demostrarle mucho amor , también es necesario hablarle bien de la otra persona ,madre o padre ,por encima de las diferencias que puede tener la pareja .

Los padres separados Deben llegar a acuerdos básicos de educación .Hay peligro para el desarrollo del hijo ,cuando Cada uno va por su lado ,si se critican las decisiones o si se les manipula en contra de uno de los padres.

Ejemplo de los Padres

Hay que tener claro que una de las Formas de aprender es la imitación .Es la mas completa ,porque si uno ve ,no solo como se hacen las cosas , sino las consecuencias que tienen el hacerlas de una manera u otra .

La dependencia que los hijos tienen de los padres es muy grande .Además ,son el modelo de adulto que tienen .Todo lo que ven en ellos se queda profundamente grabado en su experiencia y tenderán a repetirlo cuando sean mayores .Por eso es tan importante el comportamiento que los padres tengan delante de ellos .

Estilo de vida Familiar

El estilo de vida de una familia viene dado por sus costumbres :alimentación , higiene ,orden ,comunicación también por su organización:

–Quien toma las decisiones.

–Que normas hay.

–Como se distribuyen los gastos.

–Como se reparten las tareas.

–Como se cuida la salud física ,psicológica y social.

En la infancia ,por medio del estilo de vida familiar ,se adquieren los hábitos que van a ser fundamentales para la salud , la adaptación y la integración social en la vida adulta . Detrás de Cada costumbre siempre hay una serie de actitudes y valores ante la vida ,ante los demás , ante las cosas que al niño le llegan mas profundamente que cualquiera sermón.

Afecto ,Autoridad o Libertad.

La relación con los hijos es algo complejo ,porque afecta a toda la vida de los padres ,es mucha la responsabilidad y hay diferentes exigencias y sentimientos y contradictorios.

La tarea principal en la educaciones acoger primero al hijo para , después ,saber empujarle hacia su autonomía y hacia los demás . La base de esta relación es el afecto (quererle tal como es).

Pero esto solo no es suficiente para apoyar al hijo en su desarrollo .Es necesario también que haya una autoridad que le ponga unas normas y le ayude a cumplirlas .

El objetivo de la educación es la autonomía ,que no se consigue únicamente con el afecto y la autoridad ,sino que se necesita irse experimentando poco a poco a lo largo del desarrollo .Por eso los padres tienen que proporcionar también libertad a sus hijos para que puedan ser ellos mismos y aceptarse como son , para que puedan decidir.

Afecto , autoridad y libertad tienen que estar siempre presentes en esta relación con los hijos ,porque son los ingredientes esenciales en todo encuentro educativo. Deben darse en diferente proporción ,según sean las necesidades del desarrollo . Al principio de la vida, el efecto lo ocupa prácticamente todo. Cuando el hijo es adulto ,el afecto permanece , por lo mas importante en esta etapa es la libertad .Durante la adolescencia ,los padres tienen que manejar hábilmente afecto ,autoridad y libertades alguna de estas tres actitudes se dan en exceso ,habrá problemas de desarrollo y de adaptación.

–Los padres que dan demasiado afecto son protectores y tienden a mantener al hijo en una situación infantil: todo se lo perdonan, no le exigen nada le solucionan los problemas.

–Peros y hay un exceso de libertad ,los padres son distantes para el hijo y este se siente abandonado :no le ayudan ,no le acompañan ,no le orientan ,no le dan normas ,y le costara mucho tener relaciones afectivas e integración social..

–El exceso de autoridad puede anular la iniciativa personal, la capacidad de tomar decisiones pues, ante el autoritarismo, solo hay dos posturas: Rebelarse ,haciendo lo contrario, o someterse, haciendo lo que le mandan.

–Los padres con sus actitudes hacia el hijo: afecto , autoridad y libertad , le ayudan a desarrollarse y a crecer en autonomía para vivir en sociedad , pero el protagonista , el que hace el esfuerzo ,es el hijo .

El proceso de la Comunicación

Es el objeto del mensaje es el de informar ,esto es , transmitir una información .La información representa siempre cierto cambio o posibilidad de cambio respecto de un estado anterior , sea en la mente de quien la expresa ,sea en el medio físico ambiental , percibido en este ultimo caso por el hombre o por nos maquina .No es ,en otros términos , objeto de información lo inalterable ,sino que lo que cambia o puede cambiar .A los cambios corresponden a signos ,un ejemplo ,las palabras .La sucesión de los signos constituyen el mensaje.

Para que sea posible la comunicación entre dos seres ,la primera condición a satisfacer es de que ambos se pongan de acuerdo acerca de la naturaleza de los signos que van a intercambiarse .Mas aun ,es preciso que

ambos corresponsales estén conformes en valerse de un determinado repertorio de signos , que pueden ser las letras del abecedario latino, las palabras de un idioma determinado ,ideas o frases enteras .Por ejemplo ,no es posible la comunicación cuando uno de los interesados transmite palabra soy el otro pretende recibir imágenes de televisión.

Una segunda condición de posibilidad de la comunicación es la existencia de un sistema físico adecuado para la transmisión de la información .La comunicación oral no podría darse si no existiera el aire ,ni la radio sería realidad si no fueran conocidas las ondas electromagnéticas . Por otra parte , como la información es cambio de estado para que un medio físico responda a este fin es necesario que sea capaz de adoptar estados diferentes. El teléfono nos demuestra que el numero mínimo para comunicarse es de dos .Y todo medio físico que cumple esta condición es , en principio, adecuado para el transporte de la información y recibe el nombre de canal y lo constituye lo que se llama señal.

Los signos de que están formados los mensajes ,no siempre se hallan en una condición adecuada para su transmisión por el canal disponible .

Ejemplos:

El lenguaje hablado ,la información que se desea transmitir (pensamiento , afecto) se traduce en palabras (signos) en el cerebro del hombre . Para trasmitirlas mediante el lenguaje oral ,nos volvemos de un complicado proceso psicofísico ,en el cual el cerebro envía impulsos nerviosos a los musculosa de la garganta y la boca , para modificar el sonido producido por las cuerdas vocales y articular así la palabra .Esto es resultado de una transformación del signo que lo hace apto para su transporte por el medio de transmisión disponible.

Es evidente la necesidad de un acuerdo sobre el repertorio de palabras , porque no es posible la comunicación oral entre personas que hablen diferentes idiomas ,ni tiene sentido la palabra sinclinal para el individuo que no tiene conocimientos de geología .

Esta correspondencia biunívoca entre los signos de un repertorio determinado y las señales en que se traducen constituyen lo que se llama código. Es absolutamente imposible recibir un receptor de los que se utilizan normalmente en Inglaterra las transmisiones de televisión hechas según las normas americanas ,porque la televisión inglesa emplea normas (códigos) que difieren mucho de las otras ,y los receptores ingleses no pueden descodificar las transmisiones hechas en América.

Todo lo dicho se puede resumir diciendo :

- Un acuerdo previo ,acerca de los signos que se utilizaran para formar mensajes.
- Un método de codificación o traducción que permita hacer corresponder a Cada signo una señal o combinación de señales.

La Escuela

A partir de los seis años , el niño pasa buena parte de su vida en la escuela es el lugar donde el niño aprende a vivir con autonomía ,allí se produce su primer contacto con el mundo exterior , es ,decir, con el ambiente que no es su hogar . Allí empieza sus relaciones ajenas a la familia y surgen sus primeras preocupaciones . La escuela le despierta sus primeras inquietudes propias ,que el solo puede y debe resolver .Su vida individual comienza a desarrollarse en el ambiente escolar .

- Se asiste a la escuela en la edad en la que uno es mas impresionable y mas moldeable.

–Se encauza profesionalmente y se prepara para la integración en la sociedad.

Educar es relacionarse con el niño , niña o adolescente de tal manera que:

–Pueda desarrollar todas sus capacidades de forma equilibrada.

–Pueda integrarse en la sociedad como miembro autónomo y activo.

Las dos son responsables de la educación , la escuela refuerza y complementa la acción de la familia cuando trabaja en cooperación ,pues la familia sola no podría llevar esta tarea . Se ha dicho que la familia es la encargada de tener ,criar y alimentar a los hijos y también de darles el afecto y el equilibrio emocional que necesitan para desarrollarse .Son las tareas que le corresponden exclusivamente en situaciones normales , pero también tiene otras que comparte con la escuela.

Las aportaciones de la escuela son muy importantes:

–Es un centro de convivencia entre iguales ,aunque también hay adultos , que son los que orientan las relaciones.

–Es un centro de aprendizaje , donde se adquieren los conocimientos y la Cultura de la comunidad.

Convivencia y aprendizaje se dan dentro de un ritmo de trabajo y de una disciplina que van aumentando poco a poco el grado de responsabilidad y participación del alumnado. Así se consiguen los objetivos de la educación.

¿Que papel ocupa el Educador?

El educador tiene una gran responsabilidad porque , después de los padres ,es el adulto que mas influye en los niños y con el que pasan una buena parte de su tiempo . El maestro limita su acción a una discreta supervisión, para evitar errores o abusos ; pero deja a los estudiantes que se organicen ,elijan sus autoridades entre ellos mismos , redacten sus reglamentos . De esta manera los niños adquieren conciencia de sus deberes y derechos sociales ,y de su responsabilidad individual.

–Establecer una relación personal que le permitan conocer ,orientar y apoyar individualmente a Cada alumnado.

–Que estas relaciones estén basadas en el afecto , el respeto , la autoridad y el dialogo.

–Que utilice todos los recursos a su alcance para despertar la motivación y el interés por conocer y descubrir el mundo que nos rodea.

–Que cuente con la familia ,para trabajar en cooperación ,porque la educación es una tarea en común.

La Escuela y sus relaciones con la Sociedad

La escuela es fiel reflejo de la vida social ,pues constituye una imagen reducida de la comunidad humana . Sus Formas de vida , su ambiente cultural , sus valores y fines ,responden a las inspiraciones de la sociedad que la ha creado .Por eso repercuten en ella las transformaciones sociales , en virtud de las cuales se modifican los sistemas de enseñanza y convivencia.

La escuela se halla intima relación con la familia y con el estado .La familia , que tiene el derecho natural de educar a los hijos, se los confía a la escuela para su mejor y mas completa formación cultural .El estado tiene

el deber de velar por la educación de sus ciudadanos , principalmente en aquellos en que la familia carece de recursos para hacerlos con sus propios medios .En consecuencia , la escuela participa de la sociedad familiar , puesto que en el maestro encarna la autoridad y el amor del padre ; y de la sociedad civil , toda vez que funda su disciplina en el respeto de la justicia , y en la observación de la ley , para realizar la obra trascendental de modelar ciudadanos cultos y morales . No obstante ,la escuela tiene una estructura propia y se diferencia de la familia y del estado porque posee una normas de vida perfectamente reguladas y definidas.

La misión escolar , tan compleja ,tiene un aspecto fundamental :establecer la mas estrecha y perfecta relación entre el niño y la comunidad , asociando al estudiante ,desde su mas corta edad , con el ambiente ,las obligaciones y las inquietudes de la sociedad en que ha de vivir cuando sea adulto.

ANEXOS

Definición de Comunicación

Comunicación

Acción y efecto de comunicar o comunicarse , trato entre dos o mas personas , es una transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor , puede ser con un papel escrito en que se comunica alguna cosa , algunos medios son correos , telégrafos , teléfonos , etc..

Cabe distinguir entre la comunicación verbal , mensaje hablado o escrito estudiado por la lingüística , de la efectuada mediante alguno de los sistemas de signos (hablar con las manos) estudiado por la semiología . Según el lingüista Jakobson , existen seis factores que caracterizan la comunicación verbal: el interlocutor hablante (emisor) ; el interlocutor destinatario (receptor) ; el mensaje (enunciado) el código un ejemplo e el idioma castellano ; el contexto o referencia , que corresponde a la situación que da lugar al dialogo o a un momento preciso del dialogo ; y el contacto o canal.

Reglas de Comunicación

- Recuerde que las obras dicen mas que las palabras ; la comunicación no verbal es mas poderosa que la verbal.
- Definir lo que es importante y hacer hincapié en ello ; definir lo que no tiene importancia y pasarlo por alto.
- Sin dejar de ser realista , haga que su comunicación sea lo mas positiva posible.
- Sea claro y especifico en su comunicación.
- Sea realista y razonable en sus afirmaciones.
- Compruebe verbalmente todas sus suposiciones . Obtenga luz verde de su compañero antes de actuar.
- Reconozca que Cada suceso puede ser considerado desde diferentes puntos de vista .
- Reconozca que los miembros de su familia son peritos en usted y su comportamiento.
- No permita que las discusiones se transforme en altercados destructivos.
- Manifieste sus sentimientos abiertamente y con sinceridad. Traiga a colación todos los de importancia , aun cuando tenga que el hacerlo incomode a sus compañeros .No camine sobre brasas.
- No utilice técnicas desleales de comunicación ; no emprenda una pelea sucia.
- Guíese por el efecto y no por la intención de la comunicación propia.
- Acepte todo sentimiento ajeno y procure comprenderlo; no capte todos los actos , procure enterderlos.
- Es preciso emplear el tacto, la consideración y la cortesía ,así como mostrar respeto por el compañero y por sus sentimientos.
- No acostumbre sermonear ni dar predicas ; mas vale preguntar.
- No emplee las excusas ni se deje engañar por ellas.
- No acostumbre regañar, gritar ni lloriquear.
- Aprenda cuando usar del buen humor y cuando tomar las cosas en serio . No someta a su compañero a

una burla destructiva.

- Aprenda a escuchar .
- Cuidado con emplear juegos destructivos.

La Sociedad

Todos sabemos que estamos viviendo algo nuevo , que antes no eran así las cosas .La ciencia y la técnica han avanzado tanto que han cambiado todo lo demás : La política , la economía ,la organización social , la sanidad . La tradición ya no nos sirve, pero tampoco nuestra propia experiencia , y no es posible prever el por venir.

La industria se ha desarrollado tanto que se fabrica mas de lo que se necesita: vivimos en una sociedad de consumo , frente a otras sociedades y paises subdesarrollados en lo que se pasa hambre .Mucha personas viven en espacios reducidos en las Grandes ciudades , recorren largas distancias , no se conocen entre si , están juntos , pero aislados : todo esto es la masificación.

Valores Sociales

Son aquellos ideales , metas o situaciones que una comunidad considera que tienen importancia y que debe tratar de conseguir.

Cada Cultura , Cada momento histórico , tiene los suyos .Los valores sociales nacen de las circunstancias por las que atraviesa Cada sociedad , pero , a su vez , influyen en las personas ya que orientan y justifican su conducta.

Hoy muchos de estos valores son contradictorios o podemos interpretarlos de distintas maneras , porque no ha habido estabilidad suficiente para que la sociedad asuma los cambios .

La integración en una sociedad supone que se aceptan una normas , se participa de unas costumbres y , además, se siente uno parte de una comunidad mayor, de la que es responsable y en la que participa activamente.

En resumidas cuentas , uno esta integrado en la sociedad cuando:

- Vive en una comunidad.
- Conoce sus problemas.
- Cooperando dedicando su tiempo y su esfuerzo.
- Es capaz de asociarse para mejorar las condiciones de vida de todos.

Los medios de Comunicación Social

Los medios de comunicación social son los que , utilizando la tecnología , llegan simultáneamente a Grandes masas de población : la radio , la T.V. , la prensa .Su primer objetivo es la información , pero también forman y entretienen .

Su poder es muy grande .Trasmiten normas y valores sociales a través de la información y de los programas educativos y de entrenamiento . Estos están continuamente con sus noticias, su publicidad , sus películas , programas ,estos no sirven para hacernos una idea de como es el mundo , de como somos nosotros , de que cosas son importantes .

Entre los medios , el que ejerce mas influencia es la televisión , porque utiliza la imagen en movimiento y es el mas seguido. El resto : la radio , la prensa llega a menos publico y , aunque , sus mensajes son variados , coinciden , en su mayoría con los de la T.V.

Los M.C.S. son una de las características fundamentales del mundo moderno .Sin ellos , la sociedad no seria tal y como la conocemos .Los medios , en si mismos , no son buenos ni malos , sino que depende de como se utilicen. Y uno de los mas difundidos medios es la publicidad, la publicidad son los mensajes que no solo informan , sino que buscan sobre , todo , crear necesidades y convencer de algo.

La publicidad es también una característica de la sociedad moderna . Nace de las nuevas necesidades económicas que esta plantea y ha cambiado los hábitos de consumo de la población, en fin la publicidad no es buena ni tan mala si no que es el uso que uno entienda el receptor es lo que descodifica .

Tanto los M.C.S. como la publicidad influyen en nosotros de dos maneras .

– Nos presentan modelos de conducta , porque en cualquier noticia o imagen , en espectáculos , películas , publicidad , se nos ofrecen continuamente unos personajes y Formas de comportamiento que alcanzan el éxito y otros que fracasan .Normalmente , tendemos a imitar lo que tiene éxito .Por eso , muchas situaciones que vemos en los medios de comunicación .

–Y por medio de la informado , nos representan la realidad , toda su influencia , viene, fundamentalmente , por ,estos caminos .Así se ha llegado a hablar de ellos como si fueran un cuarto poder.

Para algunas personas , los M.C.S orientan a la sociedad y no es posible ninguna cambio s y no viene desde ellos.

Los que opinan así ven al ser humano como un robot , sin capacidad de pensar ni de decidir . Es una forma de desentenderse , de no asumir la propia responsabilidad.

La información de los M.C.S. solo consigue un cambio de comportamiento en las personas cuando coincide con sus opiniones .Si no es así , se olvida . Para que no haya olvido , es necesario que se repita muchas veces y que el mensaje se presente de diferentes maneras, no se pueden emitir constantemente algo que este en contra de las opiniones y los valores del publico .

Habilidades Sociales

Son todas aquellas conductas (verbales y no verbales) que nos permiten en una situación dada , conseguir nuestros objetivos con un coste emocional bajo , es decir, sintiéndonos bien con nosotros mismos y nosotras mismas y manteniendo en una relación con los y las demás.

A lo largo de nuestra vida nos encontramos inmersos en un mundo de relaciones interpersonales , con la familia , la escuela , los amigos , el instituto , el trabajo , la pareja .

Y estas situaciones y contextos van variando y nuestro comportamiento social debe ir adaptándose a las nuevas circunstancias . Las relaciones con las otras personas son tan fundamentales y cotidianas que constantemente tenemos que utilizar nuestro recurso personal mas básico la comunicación , para conseguir aquello que deseamos , información en la calle , un empleo , amigos , que respeten nuestros derechos. El como utilices este recurso social , nos va a servir para conseguir o no nuestros objetivos y relacionarse con el resto.

Hay que tener en cuenta , que nuestro comportamiento , es decir como somos (alegres , tristes , amables, desagradables) esta fundado en las etiquetas motivos no nos las quitamos .No somos alegres , tristes , sino

que nos comportamos de determinada manera ante situaciones concretas.

Bibliografía

Reardon , Kathleen , La persuacion en la comunicacion. Teoria y contexto (Ediciones Paidós , Barcelona , traduccion de Marta Vassallo , en Buenos Aires , 1981)

Wahlroos ,Sven , La comunicacion en la Familia , (Editorial Diana , Mexico , 1º Edicion , febrero de 1978 , 2º Impresion septiembre de 1979)

Ferrero , jose , Enciclopedia ciencias de la comunicacion Los Mass Media ,(Editorial Asuri de ediciones , S.A , 1985)

Cortez, Aida,Solanich, Enrique , Verdugo, Jorge , Diccionario Enciclopedico (Editorial portada Ltda. convenio con editorial Bruguera , Santiago , Chile)

Guías y Scouts de Chile

Garcia ,Pedro ,Enciclopedia El Ateneo (Editorial El Ateneo , Tomo XI y XII ,Buenos Aires Argentina)

La Comunicación.

La comunicación se refiere al hecho de establecer relación con otro sujeto. Comunicación alude a un conjunto de fenómenos que conciernen la posibilidad para un sujeto de transmitir una información a otro en el lenguaje articulado o por el lenguaje de códigos. Es el intercambio y la circulación de la información, que a su vez es el contenido de un mensaje capaz de desencadenar una acción. Un mensaje esta compuesto de signo, de señales o de símbolos reunidos siguiendo un código. Un conjunto elaborado de mensajes y de códigos constituye un lenguaje. Todo es comunicación, no solamente la palabra.

- **Comunicación verbal o digital:** Comunicación a base de signos, códigos.
- **Comunicación no verbal o analógica:** En base de gestos... lo que se quiere decir. La comunicación gestual se aprende muy pronto; aunque no se comprenda la palabra... se comprende el gesto.

Axiomas de la comunicación:

- No es posible no comunicar y por, lo tanto, no influirse.
- Un mensaje contiene dos niveles: contenido y de relación.
- La comunicación tiene dos códigos: digital y analógico.
- Se considera una relación en dependencia mutua y circular.
- La relación puede ser simétrica o complementaria.

Fidelidad da la comunicación:

Tanto en la fuente como en el receptor se distinguen ciertos aspectos que influyen en la fidelidad de la comunicación.

- **Habilidades Comunicativas:** Dominio del lenguaje, capacidad de reflexión, exactitud del mensaje.
- **Actitudes:** Mientras mas positiva sea la actitud, mejor fidelidad.
- **Conocimiento:** A mayor conocimiento respecto al tema, mayor fidelidad.
- **Sistema socio-cultural:** La posición de la fuente en un contexto social y cultural determinado, condicionara los roles que desempeña, sus expectativas, su prestigio.

Cualidades de la comunicación efectiva:

- Clara.
- Directa.
- Honesta.
- Congruente.
- No evaluativa.
- Asertiva.
- Respetuosa.

Saber comunicarse es la base para unas buenas relaciones humanas.

Claves para una comunicación efectiva:

- Ponga en claro sus ideas, antes de comunicarlas.
- Utilice palabras que puedan ser fácilmente comprendidas por su interlocutor.
- Hable en forma clara, con un tono de voz adecuado, y cuidando de que su comunicación verbal y no verbal sean concordantes.
- Verifique la comprensión del oyente: solicite retroalimentación acerca de lo que usted acaba de comunicar.
- Escuche activamente y sin prejuicios, cualquier comentario o idea de quien lo escucha.
- Procure aclarar dudas o vacíos de información y deficiencias de interpretación.
- Trate que el ambiente en que se da la comunicación sea cómodo y agradable.
- Escuche siempre sin enjuiciar, describiendo mas que evaluando lo que escucha.

La asertividad.

Entendemos por asertividad, de manera general, la capacidad personal de expresar los propios derechos y sentimientos, teniendo siempre en cuenta los derechos del otro y el no pasarlos a llevar. Además esta capacidad influye como componente el poder considerar la aptitud del contexto en que se realiza la expresión.

La conducta asertiva responsable consiste en:

- La capacidad de expresar sentimientos, opiniones y creencias.
- En forma adecuada.
- En el momento oportuno.
- Respetando los propios derechos.
- Tomando en cuenta los derechos de los demás.

Nuestros derechos en las relaciones interpersonales:

- Derecho a ser tratado con respeto.
- Derecho a tener y satisfacer necesidades.
- Derechos a tener sentimientos y expresarlos.
- Derecho a tener opiniones propias.

Junto a estos derechos hay responsabilidades. La responsabilidad fundamental es considerar estos derechos como mutuos.

La empresa o servicio: Una organización.

- Toda organización tiene objetivos y enfoca sus actividades en ese sentido.
- En toda organización encontramos:

01.	División de tareas	Trabajo a ejecutar repartido entre los individuos.
02.		
03.	División de roles. Sistema de autoridad.	Papel de las personas. Adecuación del comportamiento.
04.		
05.	Sistema de comunicación.	Relación entre los individuos.

El objetivo de la empresa está ligado a:

Aporte y retribución.

- La producción de bienes o prestación de servicios.
- La maximación de la utilidad.

La empresa enfrenta tensiones y presiones:

- Internas: Conflictos, insatisfacciones, etc.
- Externas: Opinión pública, presiones gubernamentales.

Razón de ser de un servicio o empresa: 3 niveles.

- **Visión:** Es una **imagen** que representa el ideal a alcanzar; una proyección que describe y define el futuro preferido para la organización y su entorno. Es inspiradora, orientadora y, por sobre todo, es el compromiso de futuro. Expresa los ideales, valores y deseos de la organización.
- **Misión:** Es una **descripción** de lo que la organización quiere ser y hacer en el futuro próximo para alcanzar y lograr la visión. La misión es una declaración, realizable en un tiempo limitado, considerando los hechos del medio externo, las condiciones internas de la organización y las necesidades específicas detectadas.
- **Objetivos:** Declaración de desafíos y **metas**. Se prefiere que sean cuantitativos. Deben estar alineados a la visión y misión de la organización.

Oportunidades claves:

- Organizaciones basadas en el conocimiento.
- Cultura organizacional.
- Estimulación de la creatividad.
- Aumento de la productividad y calidad.
- Administración participativa.
- Liderazgo.
- Comunicaciones.
- Down-sizing – Estructuras ligeras y planas.
- Estrés.

10.Ecología.

11.Trabajo ético, valores y actitudes.

La empresa es un **proyecto de personas**, un sistema complejo constituido por personas y por tecnologías con capacidad para:

- Producir riquezas (bienes o servicios).
- Adaptarse al entorno (complejo, competitivo, cambiante).
- Sobrevivir.
- Crecer.
- Desarrollarse.

El desempeño: ¿Por qué se evalúa a la gente y su desempeño?

La evaluación individual de empleados es inherente a la vida organizacional. Podemos nombrar una o mas de las siguientes razones para evaluar el desempeño.

- **Como base para las acciones relacionadas con el personal:** toda organización necesita saber a quien seleccionar, a quien ascender, a quien transferir.
- **Como base para la planeación de los Recursos Humanos:** toda organización necesita que contara con el numero adecuado de personas y con la combinación correcta de talentos.
- **Como base para la planeación del desarrollo individual:** La mayor parte de las organizaciones desea elevar al máximo el talento humano.
- Para asegurarse de que todos mejoran su desempeño con el fin de elevar la eficiencia de la organización en su conjunto.

Evaluación: Evaluar es valorar, fijar valor a alguna cosa. El proceso de evaluación puede dividirse en cuatro etapas:

- La observación, que se refiere al comportamiento de la persona, de preferencia en situaciones relacionadas con el desempeño.
- El desarrollo de alguna norma o criterio, es decir, los niveles esperados.
- La comparación, que se refiere a la contratación del comportamiento observado con la norma.
- El juicio o evaluación, es decir, el resultado.

Categorías de información que se evalúan.

- **Los rasgos estables:** Características o habilidades que supuestamente no cambian.
- **Los rasgos maleables:** Características o habilidades que pueden modificarse por medio de la experiencia o capacitación.
- **El desempeño promedio:** Resumen de algunos resultados o características específicas del comportamiento.
- **El desempeño específico:** Evaluación de una situación específica.
- **Potencial futuro:** Evaluación de puntos débiles y fuertes en relación con puestos futuros.

Retroalimentación y desempeño:

Uno de los aspectos mas importantes relacionados con el proceso de evaluación **es lo que sucede con la información.**

Algunas consideraciones de orden general:

- La retroalimentación puede centrarse en los puntos positivos (las cosas que el subordinado hizo bien).
- La retroalimentación descriptiva y neutral puede ser útil si el subordinado tiene normas definidas y solo necesita saber que fue lo que hizo.
- La retroalimentación negativa con frecuencia es necesaria para asegurarse de que cierto tipo de comportamiento no se vuelva a repetir (puede provocar actitudes defensivas).
- La retroalimentación puede involucrar ciertos peligros:
 - Retroalimentación inoportuna.
 - Falta de claridad.
 - Vaguedad y generalidad del mensaje.
 - Retención de retroalimentación negativa.

GRUPOS.	EQUIPOS.
Los miembros piensan que están agrupados solamente con fines administrativos. Los individuos trabajan independientemente; a veces con fines opuestos entre sí.	Los miembros reconocen su interdependencia y comprenden que los objetivos personales y los de equipo se alcanzan mejor con respaldo mutuo. No se pierde el tiempo discutiendo sobre territorios o tratado de lograr ventajas personales a costa de los demás.
Los miembros tienden a concentrarse en sí mismos porque no están suficientemente involucrados en planificar los objetivos de la unidad. Su enfoque es el de ser un empleado.	Los miembros tienen la sensación de ser dueños de su trabajo y unidad, porque están comprometidos con los objetivos que ayudaron a fijar.
Se dice a los miembros que deben hacer en lugar de preguntarles ¿Cuál sería el mejor enfoque? No se alientan las sugerencias.	Los miembros contribuyeron al éxito de la organización aplicando sus talentos y conocimientos a los objetivos del equipo.
Los miembros desconfían de los motivos de sus colegas porque no entienden el papel que tienen los demás. Las expresiones de opiniones o desacuerdos se consideran como disidentes o separatistas.	Los miembros trabajan en un ambiente de confianza y se les alienta para que expresen sus ideas, opiniones, desacuerdos y sentimientos; las preguntas son bienvenidas.
Los miembros tienen tanto cuidado con lo que dicen que es imposible entenderse. Puede haber intrigas y trampas al comunicarse para enredar al desprevenido.	Los miembros practican la comunicación franca y honesta. Hacen un esfuerzo por comprender el punto de vista de los demás.
Los miembros pueden recibir un buen adiestramiento pero están limitados para aplicarlo al trabajo por su supervisor u otros miembros del grupo.	Se les alienta para que desarrollen sus habilidades y apliquen lo aprendido al trabajo. Reciben el respaldo del equipo.
Los miembros se ven en situaciones conflictivas que no saben como solucionar. El supervisor puede retrasar su intervención hasta que se hayan causado daños graves.	Los miembros reconocen que el conflicto es un aspecto normal de la interacción humana; pero ven la situación como una oportunidad para obtener nuevas ideas y fomentar la creatividad. Trabajan para resolver el conflicto en forma rápida y constructiva.
Los miembros pueden participar o no en las decisiones que afectan al grupo. A veces la conformidad parece mas importante que los resultados positivos.	Los miembros participan en las decisiones que afectan al equipo; pero comprenden que su dirigente debe tomar la decisión final cuando el equipo no pueda ponerse de acuerdo o en caso de emergencia. Los resultados positivos y no la conformidad, son el objetivo.

Un equipo es un conjunto de personas:

- ◇ Con capacidades complementarias comprometidas.
- ◇ Con un propósito común.
- ◇ Con un conjunto de objetivos en cuanto a resultados.
- ◇ Y con un enfoque...

De todo lo cual se consideran conjuntamente responsables.

Etapas de crecimiento de un equipo.

- Formación.
- Conmoción.
- Regulación.
- Actuación.

Requisitos para un equipo exitoso:

- Claridad en las metas.
- Plan de mejoramiento.
- Funciones bien definidas.
- Comunicación clara.
- Comportamiento positivos.
- Procedimiento para la toma de decisiones.
- Participación equilibrada.
- Reglas fundamentales establecidas.
- Conciencia del progreso del equipo.
- Uso del método científico.

Razones por las cuales fracasan los equipos:

- Falta de objetivos claros.
- Lucha de poder.
- Comunicación mala o inexistente.
- Desconocimiento y/o desinterés por las metas.
- Liderazgo: desmotivación/ desorientador/ resta no suma/ castigador.
- No hay iniciativa.
- No se premian los buenos resultados.
- No hay logros.
- No hay entrenamiento.