

**SISTEMA DE TALLERES DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA PARA  
CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE HABILIDADES  
COMUNICATIVAS EN LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL  
MUNICIPIO UNIÓN DE REYES EN LA PROVINCIA DE  
MATANZAS.**

**Esp. María Antonia Brito Calderín, MSc. Marcia Teresa Cantero Lemane, MSc.  
Mileydi Cabrera Tejera, Lic. Miguel Ángel Alfonso López**

*Universidad de Matanzas – Filial Universitaria “Regino Pedroso”.  
Calle Calixto García # 79, Unión de Reyes, Matanzas.*

## **Resumen.**

La sociedad cubana necesita de trabajadores sociales con un elevado nivel profesional. Es por ello que se hace necesario, atender las habilidades comunicativas en función de perfeccionar el uso correcto del lenguaje y su desarrollo y que este a su vez se convierta en una herramienta eficaz para dar atención a los problemas sociales. En el estudio se utilizaron métodos del nivel teórico: histórico-lógico, análisis de documentos, inductivo-deductivo, enfoque sistémico y métodos del nivel empírico como: observación, encuesta e instrumentos de evaluación para constatar las principales dificultades en la comunicación. La memoria escrita presenta el análisis y procesamiento de los resultados del estudio diagnóstico, aborda la propuesta de un sistema de talleres para atenuar la problemática antes mencionada. Los talleres están organizados en 10 sesiones estrechamente relacionadas. Para la selección de los temas que se abordan en los talleres se tuvo en cuenta las habilidades más afectadas. El sistema de talleres constituye el resultado de la investigación de la Especialidad de Postgrado en Trabajo Social Comunitario, que pudiera ser aplicado para la formación de cualquier futuro egresado, tanto del trabajo social, como de otras ciencias.

***Palabras claves:*** Sistema de talleres, Habilidades comunicativas, Trabajadores sociales.

---

## INTRODUCCIÓN

En Cuba los programas sociales se han concretado a partir de la concepción de la Batalla de Ideas, que se asienta en más de 200 Programas de la Revolución, donde tienen como uno de sus protagonistas esenciales a los Trabajadores Sociales, convertidos en fuerza de choque para tareas contingentes y estratégicas. Esos programas, los primeros de todos los que sucesivamente han involucrado a la educación superior a partir de esa fecha, constituyeron el inicio de nuevas y profundas transformaciones que hoy tienen lugar en Cuba, en el camino de poder garantizar el más amplio acceso de todo el pueblo a la educación superior, cultivando su inteligencia y multiplicando gradualmente sus conocimientos, objetivo supremo de esta nueva etapa.

Se asume el enfoque de Ladmiral, de que el lenguaje no es sólo “un instrumento de comunicación sino también un orden simbólico en el cual encuentran fundamento las

representaciones, los valores y las prácticas sociales, y que permite a una sociedad construir su visión del mundo y su identidad”. (Ladmiral, 1989, p.95)

La sociedad cubana necesita de trabajadores sociales con un elevado nivel profesional que contribuyan a su desarrollo, tanto económico como social, lo cual se garantiza desde la formación en las Escuelas Municipales de Formación de Trabajadores Sociales (EMFTS). Es por ello que se hace necesario atender al uso correcto del lenguaje y su desarrollo, en función de perfeccionar la atención a los problemas sociales.

El trabajador social como profesional, interviene en el espacio de las relaciones entre las necesidades sociales, las políticas y los servicios sociales:

- Contribuye a la implementación de las políticas y servicios sociales.
- Retroalimenta a las instituciones de la efectividad de las políticas y servicios sociales.
- Contribuye al diseño de las políticas y servicios sociales.
- Analiza y sistematiza información de las problemáticas sociales.
- Asesora al coordinador del programa en la demarcación del consejo popular.
- Elabora estrategias para la intervención profesional de las problemáticas sociales de la comunidad.
- Promueve proyectos de intervención social en la demarcación del consejo popular y evalúa sus resultados.
- Coordina con instituciones la atención a necesidades de la población.
- Interviene como grupo ante situaciones de emergencia social. (Curso de “Elementos Técnicos y de Dirección en el Trabajo Social”, en la Escuela Regional de Trabajadores Sociales de Villa Clara, mayo del 2009).

Con el Trabajo Social la autora considera que lo más importante es el cómo, y por eso, la mirada está orientada hacia los métodos de intervención profesional, en relación al cómo llegarle a la comunidad, cómo hacer para que un alcohólico, un desvinculado, un antisocial,

una familia disfuncional dejen de serlo, y las habilidades comunicativas juegan un papel fundamental en cuanto al resultado final, para lograr eficacia en las acciones realizadas.

El ABC del trabajador social muestra que para desempeñar dicha labor debe tenerse:

Buena **APARIENCIA PERSONAL**,

**BUENOS MODALES**

Buena **COMUNICACIÓN** (Módulo II de la Aplicación del 9no curso de formación de Trabajadores Sociales. Tecnología LATED).

Por lo que reviste gran importancia el desarrollo de las habilidades comunicativas del sujeto para poder intervenir en los espacios con individuos, grupos y comunidades como factor primordial en su accionar. El trabajador social debe mantener en todo momento, buenos modales, que den fe de una correcta educación formal, vestir adecuadamente para causar una buena impresión en el espacio en que se desenvuelve y por ende propiciar el desarrollo de destrezas a la hora de observar a su alrededor, expresarse y ganarse a las personas, para que fluya una correcta comunicación, trayendo consigo además, el cuidado y conservación del idioma como un elemento de identidad nacional.

La formación de estos profesionales responde a la necesidad de hacer más eficientes los procesos de comunicación interna y externa con la población a fin de contribuir a su mejor desempeño, por lo que el fortalecimiento del conocimiento en cuanto a su actuación comunicativa debe ser una prioridad, para poder desarrollar en primera instancia una serie de conocimientos, sistema de acciones y operaciones, que pueden sistematizarse en habilidades que conformen una cultura de la comunicación, necesaria para quien tiene como centro de su trabajo al hombre,

Estos trabajadores sociales han ido desarrollando su intelecto en los nuevos lineamientos de la ciencia y la tecnología, sin embargo, se precisa en el campo de la Pedagogía contemporánea cubana, que en la formación curricular de estos estudiantes, a pesar de recibir un módulo en el que se abordan elementos básicos del modo de actuación del trabajador social existen dificultades durante su etapa de preparación en las Escuelas Municipales, período este en el que no logran desarrollar las habilidades necesarias para el uso correcto del lenguaje, tanto para la comunicación verbal como para la escrita, errores que se mantienen en su desempeño en la Filial Universitaria Municipal una vez

matriculados en las carreras que forman parte de su continuidad de estudios. Dificultades detectadas que afectan el uso correcto del lenguaje comunicativo.

- Graves errores en la expresión oral observados en las clases, en los exámenes integradores, dificultades en el llenado de diferentes instrumentos, y en los informes entregados referentes a la actividad que atienden, así como en las habilidades para defender sus criterios en las entidades.
- Insuficiencias en la comunicación verbal en el propio intercambio con los integrantes de la comunidad donde realizan su labor.
- Insuficiente preparación profesional de los trabajadores sociales en temas comunicativos.

Por todo lo anterior se asume el siguiente problema científico: ¿Cómo contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en los trabajadores sociales del municipio Unión de Reyes?

Objetivo general:

Diseñar un sistema de talleres de intervención educativa para contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en los trabajadores sociales del municipio Unión de Reyes.

Objetivos específicos:

1. Determinar los fundamentos teóricos para el desarrollo de las habilidades comunicativas.
2. Caracterizar las particularidades del estado actual de las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales del municipio Unión de Reyes.
3. Seleccionar los contenidos que debe integrar el sistema de talleres de intervención educativa para el desarrollo de habilidades comunicativas en los trabajadores sociales del municipio Unión de Reyes.

Se define como objeto de la investigación: las habilidades comunicativas en los trabajadores sociales y como campo: las habilidades comunicativas en los trabajadores sociales en el municipio Unión de Reyes, provincia de Matanzas.

La novedad científica de este trabajo se expresa en la concepción de un sistema de talleres integrados coherentemente entre sí, que se propone como objetivo dar respuesta a una necesidad específica resultante de problemas sociales, contribuyendo al logro de habilidades comunicativas en los trabajadores sociales del municipio Unión de Reyes. Este estudio se realiza por primera vez en el territorio y los resultados obtenidos pueden generalizarse en los diferentes municipios, pues la investigación disminuye la problemática relacionada con el logro de habilidades comunicativas en los trabajadores sociales.

La actualidad consiste en que la autora responde a una necesidad del municipio y valora además que en su trabajo se aborda una situación real y objetiva y que se ha detectado que los trabajadores sociales tienen escasas habilidades comunicativas.

Para el desarrollo de la investigación la autora se ha basado en el método dialéctico materialista como método general del conocimiento científico. Se han empleado métodos de los niveles teóricos y empíricos, los cuales permitieron realizar la sistematización teórica presentada y elaborar el sistema de talleres que se propone.

De los métodos del nivel teórico fueron empleados en todo el proceso investigativo, el histórico-lógico, el cual facilitó el estudio de la evolución histórica del problema de investigación así como la relación lógica y los nexos causales entre todas las partes que condicionan la investigación.

**Análisis de documentos:** Se revisaron informes entregados en la práctica laboral, estadísticas de diagnósticos realizados en la comunidad e informaciones acerca de tareas encomendadas, como parte de las misiones llevadas a cabo. Se utilizó para profundizar en el contenido de los documentos sobre el tema, así como bibliografía especializada que constituyó un estudio bibliográfico imprescindible para conformar el marco teórico de la investigación y sustentar la posición de la autora de la memoria escrita.

**Analítico-sintético:** Permitió el estudio de los diferentes componentes que inciden en la adquisición de habilidades comunicativas, mientras que mediante la síntesis se accedió al descubrimiento de las relaciones existentes entre un componente y otro, así como la interacción dialéctica que se establece entre ellos.

**Inductivo-deductivo:** Posibilitó arribar a conclusiones generales a partir del análisis de problemáticas particulares que se ofrecen en la memoria y viceversa.

**Enfoque sistémico:** Permitió la comprensión del objeto de estudio y las interacciones que se establecen entre los componentes del sistema, necesarios para el proceder investigativo, en la búsqueda de los componentes fundamentales que lo integran.

Los métodos del nivel empírico empleados fueron: la observación del proceso de enseñanza-aprendizaje desde el momento en que estudiaban en la EFTS, y su actuar en la práctica preprofesional, así como en las clases encuentro en la Filial Universitaria.

La encuesta a los trabajadores sociales denominada “Inventario de Problemas de Comunicación”, aplicada a 20 trabajadores sociales para que determinaran criterios y nivel de información acerca de las habilidades comunicativas.

Se aplicó Instrumento de autoevaluación Receptor/Emisor, que permitió constatar las principales dificultades en la comunicación.

La significación práctica está dada en que el resultado investigativo aporta un sistema de talleres que repercutirá en el desarrollo de las habilidades comunicativas en los trabajadores sociales.

La autora tomó como muestra la cifra de 20 trabajadores sociales, que representa el 23 % de esta población de 88 graduados.

Los seleccionados de la muestra intencional escogida, pertenecen a los graduados del 7mo curso, los cuales participaron en disímiles misiones contingentes, convirtiéndose en protagonistas de tareas de gran importancia a nivel nacional; las que llevan implícitas un profundo contenido humanista y un elevado impacto social, por lo que la formación académica estuvo limitada, lo que los hizo estar en desventaja en comparación con el resto de los graduados.

## DESARROLLO

Nada más triste que la pobreza expresiva de quienes, por desconocimiento de su lengua materna, se ven empujados al continuo empleo de unas pocas palabras y frases para comunicar contenidos distintos en situaciones disímiles y con fines diferentes. La lengua dispone de medios suficientes para expresar los más variados matices de significados, adecuándose, asimismo, a las más diversas situaciones y finalidad comunicativas.

El desarrollo de las habilidades comunicativas no es una cuestión sencilla para este grupo de profesionales del trabajo social y menos cuando se trata de adecuarlas a su actuar concreto, estas problemáticas del uso del lenguaje en los trabajadores sociales están dentro

de las funciones de capacitación que deben desarrollar las Escuelas Municipales de Formación, Capacitación y Superación de Trabajadores Sociales que le anteceden. Las mismas están contenidas en las competencias básicas relativas a la construcción de las bases de su aprendizaje que aparecen en la Aplicación (montada en tecnología LATED): Programa Nacional de los Trabajadores Sociales, que se utilizó en el 9no curso de formación. Estas competencias son:

- a) Aprender a aprender
- b) Expresión oral y escrita que responda a las exigencias de la profesión
- c) Interpretar y comunicar información.
- d) Razonar creativamente y solucionar problemas elementales.
- e) Observar la realidad de modo crítico desde su profesión.
- f) Situar y comprender de manera crítica, las imágenes y los datos que le llegan de múltiples fuentes.
- g) Disposición para investigar.
- h) Tener criterio propio y tomar decisiones.
- i) Mantener una proyección política acorde con los valores intrínsecos del Trabajo Social y del proyecto social de la revolución cubana
- j) Trabajar en equipos multidisciplinarios en la planificación y ejecución de programas de intervención en todos los niveles de actuación del trabajador social.
- k) Promover una cultura de ahorro y respeto ambiental asumiendo una posición de educador social en la diversidad de tareas y misiones que asume.
- l) Comprender la complejidad y diversidad de las funciones de la profesión en las misiones y tareas asignadas para la atención a las necesidades sociales, la prevención y atención social.
- m) Mantener una actitud crítica, investigativa y transformadora dentro de los contextos en los que trabaje.
  
- n) Integrar los conocimientos básicos del Trabajo Social, de las ciencias afines y los avances de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).



En los incisos a), b), c), g), j) y n) se evidencia que es vital el correcto uso del idioma para las diferentes actividades que realizan los trabajadores sociales tanto en su superación como para el intercambio directo con la población. Todos los incisos están relacionados con las habilidades comunicativas que deben adquirir en su conjunto.

La autora considera que todas estas habilidades realmente son necesarias para la actividad profesional del trabajador social, admite que ellas actúan como herramientas indiscutibles de su trabajo, reflexiona que las habilidades que se relacionan con el lenguaje, en todos los sentidos, son determinantes para lograr una competencia comunicativa en el trabajador social.

Comunicación es una palabra de origen latino (*communicare*), que quiere decir compartir o hacer común. Categoría polisemántica, no es exclusiva de una ciencia social en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia social que se trate. Es una forma de relación entre los hombres.

Ya el insigne filósofo Federico 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 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" (Ecured: Enciclopedia cubana)

Resulta esclarecedora la concepción histórico cultural desarrollada por L. S. Vigostky que plantea el papel de la actividad y la comunicación en la socialización del individuo desde una posición dialéctico – materialista. (Vigotski, L., 2008).

Reconocer que el hombre es un ser social implica aceptar que la esencia humana es, en su realidad, el conjunto de las relaciones sociales, lo cual significa que el tema de la comunicación entre los hombres tiene una importancia permanente y una actitud perdurable. La concepción de comunicación que asuma el profesional del trabajo social matizará todo su accionar práctico y metodológico.

Según Antonio Pasquali: "Es la relación comunitaria humana que consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado actual de reciprocidad y el proceso de interacción social democrática basada en el intercambio de signos por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencia bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación". (<http://teocomsu.net84.net/index.html>)

Todo intercambio social se basa en la comunicación. Al decir de Victoria Ojalvo: "El hombre está inmerso en su contexto cultural, del cual no puede aislarse. La Comunicación es, pues, un proceso permanente, que integra múltiples modos de comportamientos: palabras, gestos, miradas, mímicas, manejo de espacio" (<http://www.sociedadelainformacion.com>)

Por tanto, se plantea que la comunicación es un fenómeno complejo, es la forma básica de interrelación de las personas. Representa el proceso de intercambio y elaboración de la información y el mundo vivencial de los individuos (significados y sentidos), resultante del reflejo de la realidad que cada uno de ellos se ha formado, en estrecha relación con el contexto o ambiente en que se realiza y a su vez, constituye una parte inseparable de su ser social y un medio de formación y perfeccionamiento de la conciencia social e individual.

Factores que intervienen en la comunicación.

Los estudios de comunicación suelen comenzar con el modelo de Roman Jakobson (1960), este modelo de comunicación, básico e imprescindible para pensar cualquier tipo de intercambio comunicativo. En general el modelo que se utiliza es el propuesto por el lingüista Roman Jakobson publicado en 1960 en un artículo titulado "Lingüística y poética". Este lingüista se basó en el modelo para la comunicación que años antes había diseñado un ingeniero de los Laboratorios Telefónicos Belle, Claude Shannon. Sobre la base de este modelo mecánico y matemático, según Jakobson, en toda comunicación intervienen 6 elementos:

Cuadro de los 6 elementos de Jakobson.

([andreinacobo.blogspot.com/.../trabajos-de-teoria-de-la-comunicacion...](http://andreinacobo.blogspot.com/.../trabajos-de-teoria-de-la-comunicacion...))

Emisor o destinador	Es la fuente del mensaje, el ser vivo –en general individuo o grupo– o máquina que envía un mensaje. En general, en el discurso humano el emisor corresponde al que habla, el que usa la primera persona.
Destinatario o receptor	Es el ser vivo –individuo o grupo– o máquina que recibe un mensaje. En el discurso es la segunda

	persona, a quien se habla.
Mensaje	Es el conjunto de signos que se vehiculizan desde el emisor al receptor. Emitir un mensaje significa seleccionar y combinar signos.
Contexto o referente	Es “de lo que se habla”. Tema, objeto, persona, reales o ficticios, a los que el discurso hace referencia.
Código	El sistema de signos elegido para el mensaje. La lengua española, el alfabeto Braille, los colores del semáforo son códigos. En general, en un proceso de comunicación se utilizan varios códigos a la vez.
Canal o contacto	El medio físico por donde circula el mensaje entre emisor y receptor.

### Habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas básicas. El modo en que el sujeto realiza su actividad comunicativa, para lo cual necesita disponer de un sistema de acciones y operaciones que le garanticen el éxito, es decir, el logro del objetivo propuesto. Son aquellas que se desarrollan en el proceso de la comunicación.

Para determinar cuáles son las habilidades comunicativas fundamentales a desarrollar se asume la clasificación que brinda la Dra. Ana María Fernández: “Habilidad para la expresión: dada por las posibilidades del hombre de expresar, transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal” (Fernández, A., 1995.), quien no solo aporta una elaboración teórica importante, sino que propone un instrumento (o técnica) para evaluar el desarrollo de estas habilidades, conocido como Inventario de Problemas de Comunicación, el cual sirvió de punto de partida para el diagnóstico inicial a la muestra escogida para este trabajo.

Este proceso de comunicar exige que "aprendamos a comunicar", para lo cual los trabajadores sociales deben:

Saber EXPRESARSE.

Saber OBSERVAR

## Establecer una buena EMPATÍA

La forma de comunicarse varía teniendo en cuenta aspectos tan diversos como el lugar, el momento y las personas con las que se interactúa. Los elementos que intervienen esencialmente en esta habilidad de la expresión son:

- Claridad en el lenguaje. Dado por la posibilidad de presentar un mensaje en forma asequible al otro, teniendo en cuenta su nivel de comprensión.
- Fluidez verbal, lo que implica no hacer interrupciones o repeticiones innecesarias en el discurso.
- Originalidad en el lenguaje verbal, uso de expresiones no estereotipadas, vocabulario suficientemente amplio.
- Ejemplificación en diferentes situaciones, especialmente aquellas vinculadas a la experiencia del otro.
- Argumentación, dada por la posibilidad de brindar la misma información de diferentes maneras, analizar desde diferentes ángulos.
- Síntesis para poder expresar las ideas centrales de un asunto, poder resumir en breves palabras.
- Elaboración de preguntas de diferentes tipos según el propósito del intercambio comunicativo; para evaluar comprensión, para explorar juicios personales, para cambiar el curso de una conversación no deseada, etc.
- Contacto visual con el interlocutor mientras se habla.
- Expresión de sentimientos coherentes con aquello de lo que se expresa en el mensaje a partir de la palabra y/o gesto.
- Uso de recursos gestuales de apoyo a lo que se expresa verbalmente o en su sustitución, dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial

Otra de las habilidades importantes para el buen desempeño del profesional del trabajo social es la observación, como un proceso consciente en el que hacemos uso de nuestros sentidos para adquirir información.

([aportes.educ.ar/biologia/...de.../que\\_quiere\\_decir\\_observar.php](http://aportes.educ.ar/biologia/...de.../que_quiere_decir_observar.php))

Según la concepción constructivista del aprendizaje, observar no es absorber información como una esponja absorbe agua, sino una labor de selección, influida por nuestras expectativas y conocimientos previos. Esto quiere decir que está condicionado por lo que se sabe y por lo que se espera observar. Si se le pide a un estadista y a un trabajador social que observen a una familia, los dos observarán distintas cosas. El estadista pensará en la composición de sus miembros, raza y edades. Por su parte el trabajador social pensará en las interioridades de la familia, en detectar cualquier problemática y en cómo solucionarla.

Esta habilidad para la observación está dada por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor y contiene elementos esenciales como son:

- Escucha atenta, que implica una percepción lo más exacta posible de lo que el otro dice o hace durante la situación de comunicación y asumirlo como mensaje.
- Percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro, pudiendo ser capaz de captar su disposición o no a la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés. A partir de signos no verbales fundamentalmente.

Aunque actualmente no existe una respuesta definitiva en cuanto al desarrollo de las habilidades empáticas en las personas, hay autores que la definen como el proceso a través del cual se llega a las expectativas, a las anticipaciones de los estados psicológicos del interlocutor. Esto implica habilidades especiales y complejas que muestran cómo la comunicación es algo más que un accionar y reaccionar.

Para lograr un acercamiento empático es necesario establecer una relación verdaderamente interpersonal, partiendo de un conocimiento explicativo del otro, que posibilita la

anticipación, y también el establecer un intercambio aceptante, dando la posibilidad de expresiones emocionales que clarifiquen la intencionalidad de los mensajes intercambiados.

La habilidad para la relación empática: dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. (<http://www.proyectopv.org/1-verdad/empatia.htm>)

La empatía: es la capacidad de entender al destinatario, de ponerse en su lugar, de identificarse y compenetrarse con él.

La empatía lleva a preguntarse ¿Por qué actúa de esa manera? ¿Qué hubiese hecho en su lugar? Por tanto, no se trata solo de algo racional y de conocerse bien a sí mismo, sino que requiere de una gran cuota de paciencia, cariño y respeto por los otros, aun cuando ellos no sean capaces de entender lo que sucede a su alrededor de la forma en que a usted le gustaría que lo hicieran.

La tolerancia o aceptación está muy ligada a la empatía. Es la capacidad de asimilar otros puntos de vista. Coexistir con las diferencias de otros.

Ser tolerantes implica ser flexibles, reconocer a los demás el derecho a tener un criterio diferente y procurar entender que en esa diversidad hay una gran riqueza.

Y en tercer lugar y no menos importante está la congruencia.

"Si analizamos nuestros mensajes, muchas veces podemos encontrar incoherencias que a veces hacen que digamos algo distinto de lo que queríamos decir. En ese caso el mensaje resultará incongruente. " (García, Kaplún, Moreira, 2004, p. 155).

Los elementos esenciales serían en este caso los siguientes:

- Personalización en la relación, lo que se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información que se utiliza durante la comunicación y el tipo de reglas que se emplean durante el intercambio.

- Participación del otro, dada por el brindar estimulación y retroalimentación adecuadas, mantener un comportamiento democrático y no impositivo, aceptación de ideas, no interrupción del discurso del otro, promover la creatividad, etc.
- Acercamiento afectivo que puede manifestarse en la expresión de una actitud de aceptación, de apoyo y dar posibilidad de expresión de vivencias al otro.

Las habilidades de observación y expresión, por su naturaleza informativa, son más fáciles de operacionalizar. No sucede lo mismo con aquella que se refiere a la relación empática, donde interviene en gran medida lo emocional y el lenguaje extraverbal. Sin embargo, este es uno de los elementos más carenciales y más complejos en las relaciones humanas por lo que se hace necesario conocer los diferentes grados o niveles de la comunicación, elementos que van desde quiénes interactúan, hasta las características que imponen los ámbitos sociales específicos en que lo hacen.

#### Niveles fundamentales de la comunicación

La mayoría de los estudiosos del tema señalan la existencia de cinco niveles fundamentales: interpersonal, intragrupal, intergrupala, institucional u organizacional y masivo o global.

**Comunicación Interpersonal (cara a cara):** "Es la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata". (Vidal, J. R., 2003, pág. 11).

**Comunicación Intragrupal:** Es la que se origina dentro de un grupo específico como por ejemplo la familia. También en un grupo clase, en una reunión de trabajo, entre otros.

**Comunicación Intergrupala:** Es la que se realiza en la comunidad local y está relacionada con la comunicación pública. Es, por tanto, la que se establece entre dos o más grupos empleando un tema común: la comunidad local. En este nivel la información que se comunica se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y está destinada a la comunidad como un conjunto.

**Comunicación Institucional (organizacional):** "Es la comunicación que se establece para dar a conocer la información de la organización en cuanto a políticas, objetivos, lineamientos de trabajo y toda la información que permite el funcionamiento de la organización, tanto la interna para el colectivo laboral como para el público externo con

que se relaciona. Son los procesos de comunicación que se dan en una organización o institución, a partir de la labor de un especialista en esa área. Traza políticas de comunicación para lograr buenas relaciones de trabajo que tributen a la eficacia y eficiencia de la institución”. (Bonilla Chongo, 2003, p. 52).

Comunicación masiva (global): "El ejemplo más significativo es la comunicación de masas; la cual tiene por fuente una organización formal (institucional) y como emisor un comunicador profesional, que establece una relación unidireccional y pocas veces interactiva con el receptor [...]" (Vidal, A., 2003, p. 11)

Para identificar los niveles de la comunicación se utilizan factores como:

- el número de personas que intervienen,
- la proximidad física,
- la inmediatez con la que recibimos una respuesta del interlocutor, es decir, la inmediatez de la retroalimentación,
- los canales sensoriales que participan en el proceso.

Por esta razón es tan importante aprender a utilizar el lenguaje verbal adecuadamente y expresar con claridad lo que se quiere decir. Sumamente importante es también la coherencia que debe haber entre el lenguaje verbal y el no verbal.

Cuando hay un mensaje doble (una cosa se dice y otra cosa se “actúa”), el mensaje suele ser muy confuso para el interlocutor. También, en particular en los grupos, se debe estimular que la comunicación entre los participantes rompa la unidireccionalidad y favorezca la escucha activa y el adecuado uso de la comunicación no verbal (expresiones gestuales, contacto físico, la mirada, etc.).

Trabajo Social. Papel del Trabajador Social

Por Trabajo Social se define, según la Federación Internacional del Trabajo Social como: “Profesión que promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio



social, el fortalecimiento y liberación de las personas y el desarrollo de la sociedad”. (Federación Internacional Trabajo Social, 2004)

Su función principal es “la atención directa personas, familias y colectivos con necesidades sociales, promover la participación social, canalizar la relación entre los sujetos sociales y las instituciones implicadas en la solución de las mismas y la prevención de problemas sociales con un carácter activo y transformador”.([www.unisimonbolivar.edu.co/publicaciones/index.php/educacionyhumanismo](http://www.unisimonbolivar.edu.co/publicaciones/index.php/educacionyhumanismo)).

Trabajo Social: “Actividad que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre 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”.([http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo\\_Social](http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo_Social)).

“Esta definición internacional de la profesión de trabajo social sustituye a la definición de la FITS adoptada en 1982. Se entiende que el trabajo social en el siglo 21 es dinámico y evoluciona. Por ello ninguna definición debiera considerarse de forma exhaustiva”. (Aprobado por la (FITS) Asamblea de la Federación Internacional de Trabajo Social, 2000).

El trabajo social es un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionados, por lo que se requiere al decir de Ezequiel Ander de cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el perfil profesional, inspirado en una concepción humanista como son: (Ander-Egg, 2011)

1. Sensibilidad social y sentido de solidaridad
2. Mística y vocación de servicio
3. Habilidad para sensibilizar, motivar y animar
4. Madurez humana
5. Don de gentes

6. La empatía como capacidad de sintonizar y comprender a los demás
7. La capacidad de diálogo como aspecto fundamental de toda praxis social liberadora.
8. La capacidad de escucha activa
9. Convicción y confianza en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como persona y resolver sus problemas
10. Importancia de la inteligencia emocional con actitud vital para la acción
11. Fortaleza y tenacidad para enfrentar las dificultades
12. Estilo personal capaz de sustentar los principios y los valores de la profesión
13. La alegría de vivir, la risa y el buen humor
14. El pensamiento positivo como ingrediente de una praxis liberadora
15. El compromiso como síntesis y culminación de las cualidades de un trabajador social que haya optado por una praxis liberadora

En el orden social general, la caída del campo socialista, las dificultades estructurales de nuestra economía y la falta de crédito internacional se convirtieron en un imperativo para determinados ajustes y cambios. Ello condujo a experimentar objetiva y subjetivamente, en todos los niveles de la sociedad cubana, lo que ha sido considerado como una de las situaciones económicas más difíciles por las que ha atravesado el período revolucionario.

Hasta ese instante los problemas sociales se atendían, (con aciertos y desaciertos) por varias instituciones y organizaciones de masas, pero el Período Especial planteó un gran reto social, emergieron problemas que se consideraban resueltos o que no se conocían hasta entonces en nuestro país, lo que superaba las posibilidades del sistema de atención social dispuesto.

A partir del año 2000 un grupo de jóvenes, que hoy está integrado por más de 30000 “invadieron” el escenario social cubano. Se volvió cotidiano encontrarlos en hogares, comunidades, escuelas y centros laborales. Apenas unos años después, es difícil mencionar un espacio donde ellos no tengan un aporte que mostrar.

El trabajador social en su práctica cotidiana se vincula directamente a las condiciones de vida de los hombres y mujeres, sobre todo, cuando estas aparecen como obstáculos para la integración del individuo a la sociedad y para la satisfacción de las necesidades. Estos

profesionales abordan los problemas sociales a través de la prevención, identificación y resolución de necesidades. Lo distintivo de su intervención en la comunidad radica en:

- La potenciación y desarrollo de capacidades en individuos, grupos, comunidades y sociedades para que enfrenten los conflictos y contradicciones que obstaculizan su modo de vida y su relación con el medio social.
- La preparación para que los individuos asuman responsablemente sus roles a escala individual y social.

Cuba resulta una experiencia única en el contexto latinoamericano pues el Estado ha continuado priorizando las políticas de bienestar. Por otra razón, la disposición de la máxima dirección del país de prestar atención a cada miembro de la sociedad, permite que el trabajador social trace estrategias contando con el apoyo estatal que viabiliza su implementación.

Durante su labor se rige por las normas que para ellos se han dado en llamar Reglas de Oro:

- La misión es hacerse amigo de las personas y las familias.
- No se trabaja con cifras estadísticas frías, es necesario conocer el nombre, la dirección y la situación de cada persona que necesite apoyo o ayuda.
- No hay que esperar a que alguien se presente con su problema en la oficina de una institución; es necesario buscar cuadra a cuadra, escudriñar en la sociedad y conocer a todas las familias y personas que necesitan ayuda.

Fidel señaló la responsabilidad que tienen de demostrar ante los ojos del mundo todo lo que puede hacer una sociedad justa, solidaria y verdaderamente humana. La sociedad del futuro necesita del trabajo social, expresión de los valores de solidaridad, de justicia, de humanismo que con urgencia se precisan, como cuestión decisiva para la supervivencia de nuestra especie. Para esto se requiere en primer lugar de la comunicación, para lograr a través del diálogo y la participación una transformación social efectiva.

Para lograr que estos procesos del conocimiento se lleven a cabo, fue necesario proponer un sistema de talleres de intervención educativa que permitieron contribuir a desarrollar habilidades comunicativas en los trabajadores sociales del municipio de Unión de Reyes.

Sistema de talleres:

- Forma organizativa del proceso, que se concreta a través de actividades en que con la guía y dirección del coordinador se logra una participación de los copartícipes que transita por la reflexión y la construcción de conocimientos de manera compartida.
- Se sustenta en el desarrollo del protagonismo de sus participantes, en la adquisición de conocimientos, sentimientos y habilidades, demostrando una conducta cotidiana a partir de la reflexión y la creatividad.
- Responden a un objetivo general centrado sobre temas específicos que como unidades productivas generadoras de conocimiento, buscan la resolución de situaciones específicas que simulan, o pretenden ser aplicados a la realidad, o que parten de problemas reales a resolver durante la sesión de taller.

Temas de los talleres:

- 1-Tema: ¡Cómo ser un exitoso Trabajador Social!
- 2-Tema: Mide tus actitudes para comunicar
- 3-Tema: Descubrir sentimientos aparentes y subyacentes
- 4- Tema: Proteger a los más necesitados.
- 5- Cine- Debate del filme cubano de Ián Padrón: Boleto al paraíso.
- 6- Tema: Maneja el conflicto
- 7- Cine- Debate del filme cubano : Viva Cuba
- 8- Título: Gestos y mímicas
- 9- Tema: Hechos, opiniones y rumores.
- 10- Refranero popular. (códigos: más que simples palabras)

LO QUE DISTINGUE A LOS TALLERES

- Los talleres se hicieron corresponder con las cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el perfil profesional del trabajador social con una concepción humanista.

Resultados:

Hubo un desarrollo gradual de las habilidades en general y de los indicadores fundamentales, que se expresa desde el proceso de identificación de los mismos, pasando por la reproducción e imitación de comportamientos hasta la consenso. Se constató que las

habilidades más desarrolladas durante las sesiones en los sujetos, fueron la de escuchar activamente, de comprender empáticamente, y de establecer relaciones interpersonales.

#### CONCLUSIONES:

Como resultado del proceso investigativo es posible destacar las siguientes:

La comunicación es un elemento fundamental en el ser humano y de hecho en los trabajadores sociales, precisamente por la naturaleza de la tarea de carácter social que desempeñan; de ahí que el desarrollo de habilidades comunicativas favorecería la relación satisfactoria con los más diversos sectores poblacionales, sin dejar a un lado lo que les aportaría desde el punto de vista personal.

El diagnóstico efectuado demostró que los trabajadores sociales muestran insuficiente desarrollo de las habilidades comunicativas.

La propuesta del sistema de talleres valorada, resulta adecuada para el desarrollo de habilidades comunicativas, pudiendo ser aplicada para la formación de cualquier futuro egresado tanto del trabajo social, como de otras ciencias.

El estudio de los principales fundamentos teóricos sobre la comunicación, las habilidades comunicativas y el desarrollo profesional de los trabajadores sociales teniendo en cuenta su perfil laboral, permite afirmar que la aplicación de un sistema de talleres, puede contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas.

#### BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE RAYA, DALILA A. Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional. Consultado en: [bvs.sld.cu/revistas/ems/vol19\\_3\\_05/ems04305.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol19_3_05/ems04305.pdf)

Aplicación (montada en tecnología LATED): Programa Nacional de los Trabajadores Sociales. 9no curso (2008-2009).

AQUÍN, N. (1996) La relación sujeto-objeto en Trabajo Social, una resignificación posible en la especificidad del Trabajo Social y la formación profesional. Argentina: Espacio Editorial.

\_\_\_\_\_. Hacia la construcción de enfoques alternativos para el trabajo social para el nuevo milenio Revista de Servicio Social. Vol. 1, Nº 3, Junio 1999 - Diciembre 1999.

ARONDO GIL, R. et al. (1990) Técnicas de comunicación. Bilbao: Ed. Larravin.

ARÓSTICA LUGONES, et al. (2011) *Reflexiones en torno a los profesionales del Trabajo Social en Cuba*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo. [www.eumed.net/rev/cccss/11/](http://www.eumed.net/rev/cccss/11/)

BARRANTES, C. A. ¿Qué es eso que llaman Trabajo Social? [http://usuarios.lycos.es/AETS/que\\_es\\_ts.htm](http://usuarios.lycos.es/AETS/que_es_ts.htm)

BONILLA CHONGO, MIRELIS. (2003) "La Comunicación Organizacional o Institucional", en: López Viera, Luis (comp.). *Comunicación social. Selección de textos*, ED. Félix Varela, La Habana, pág. 52.

CANTERO LEMANE, MARCIA TERESA. (2011) Sistema de talleres para profundizar en la Cultura Cubana como fundamento de la cultura general integral de los profesores de la Secundaria Básica. Tesis en opción al título académico de Máster en Ciencias de la Educación.

CEPEDA RAIZA. (2002) Desarrollo de habilidades comunicativas a través de un sistema de talleres./ Cepeda Raiza. Tesis de maestría. Camagüey: UC.

Colectivo de Autores (2007). "Módulo 2: Elementos básicos del modo de actuación del trabajador social. Programa de Formación de los Trabajadores Sociales. Editorial Félix Varela, La Habana.

La comunicación educativa ante los retos de la universalización de la enseñanza. Dra. Rosa Elvira Alfonso Ramos, Lic. Gerardo Mier Dauba y Dra. María Julia Becerra Alonso (artículo en formato digital)

Curso Elementos técnicos y de dirección en el trabajo social. Programa de Trabajadores Sociales (2009) UCLV

Dinámica de grupo en educación (2002) Colectivo de autores. Instituto superior pedagógico para la educación técnica y profesional, La Habana.

EcuRed: Enciclopedia cubana. Portal Biografías y Vida.

ESCARPÍN C. MA. JOSÉ. (et...al) (2004) Introducción al trabajo social II. (Trabajo social con individuos y familias). Editorial Félix Varela. La Habana.

Federación Internacional de Trabajo Social. Definición del Trabajo Social. [www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com...id](http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com...id)

- FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, ANA. (1995) *Comunicación Educativa.*/ Ana Fernández González,[S.L]: Ed. Pueblo Y Educación.
- GARCÍA, A; KAPLÚN, G Y MOREIRA R. B: (2004) “Querer comunicarse, saber comunicarse”, en Alejandro, M y Vidal, J. *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*, Ed. Caminos, La Habana, p. 155
- GARCÍA, S. (1991). *Especificidad y Rol del Trabajo Social*. Editorial. Humanitas.  
Generalidades de la comunicación. Consultado en: <http://teocomsu.net84.net/index.html>
- GÓMEZ-GÓMEZ, FRANCISCO. (2010) *Competencias profesionales en trabajo social. Professional Competences in Social Wor.* Universidad Complutense de Madrid. España Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=161015612005>
- Habilidades comunicativas básicas (2011). El modo en que el sujeto realiza su actividad comunicativa, para lo cual necesita disponer de un sistema. Consultado en: [www.ecured.cu/index.../Habilidades\\_para\\_la\\_comunicación](http://www.ecured.cu/index.../Habilidades_para_la_comunicación)
- IBARRA MUSTELIER LOURDES MARÍA. (2007) *Psicología y Educación: una relación necesaria*, Editorial Félix Varela, La Habana.
- KAPLÚN, G. (2004) “Mapas y territorios de la participación”, en Alejandro, M y Vidal, J. *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*, Ed. Caminos, La Habana, p. 45
- LADMIRAL (1989) *La communication interculturelle*, Nathan, Paris, p.95
- LAIR RIBEIRO. (1996) *La comunicación eficaz*. Barcelona: Ed. Urano.
- MAMBRIANI S. (1993) *La comunicación en las relaciones de ayuda* - Madrid: Ed. San Pablo.
- Los modelos de la comunicación. Consultado en: [andreinacobo.blogspot.com/.../trabajos-de-teoria-de-la-comunicacion...](http://andreinacobo.blogspot.com/.../trabajos-de-teoria-de-la-comunicacion...)(1-6- 2009)
- MOLINA M. MARÍA LORENA; ROMERO S. MARÍA CRISTINA. *Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad en trabajo social* © Revista de Servicio Social. Vol. 1, Nº 3, Junio - Diciembre 1999
- MORENO PESTAÑA, JOSÉ LUIS. *Ciencia, ideología y comunicación en el trabajo social. Una alternativa dialéctica*. Universidad de Jaén. *Gazeta de Antropología*, No. 13, 1997 Texto 13\_09.

MOSQUERA CASTRO, BÁRBARA C. (2011) Profesora del Centro Municipal “Hermanos Saiz Montes de Oca” La Palma, Pinar del Río, Cuba. Comunicación, educación popular y trabajo social. Disponible en Revista Digital Sociedad de la Información <http://www.sociedadelainformacion.com> N° 25 –Enero 2011 2/9

OJALVO, VICTORIA (2001) Estructura y funciones de la comunicación. Material docente. Universidad de La Habana.

Para un análisis de diversas aproximaciones al tema de la cuestión social ver: Alfredo Juan Manuel Carballeda: La Cuestión Social como cuestión nacional, una mirada genealógica. Disponible en: <http://margen.org/margen51/carbal.html>

Principios de intervención educativa. Consultado en: [http://www.grupocerpa.com/int\\_edu.php](http://www.grupocerpa.com/int_edu.php)

RAMÍREZ DE MINGO, ISABEL. El Trabajo Social. Curso de Capacitación. Elementos técnicos y de dirección en el Trabajo Social. Programa de Trabajadores Sociales, abril-2009, tema\_1.

RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO, et al. (2002). Metodología de la investigación cualitativa. Editorial Prograf, Santiago de Cuba.

RODRÍGUEZ, M. Algunas consideraciones acerca del estudio de las habilidades. —En Varona.—La Habana.— p7

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, ROBERTO.(2007) Intervenir desde la cultura: reflexiones útiles para el trabajo social Universidad Central Marta Abreu de Las Villas Santa Clara, Cuba <http://www.psicologiacientifica.com/trabajo-social-cultura/>

SALELLAS BRÍNGUEZ, MADELAINE. Modelo pedagógico para el diagnóstico de las habilidades comunicativas básicas. CD-ROOM Memorias del evento nacional de Comunicación, [2010](#).

VIDAL VALDÉS, JOSÉ RAMÓN (2003) "Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación", en: López Viera, Luis (comp.). *Comunicación social. Selección de textos*, ED. Félix Varela, La Habana, pág. 11.

VIGOTSKI, L. S.A. (2008).Formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 7ª. Ed. São Paulo: Martins Fontes



ZAMANTILLO, T. (1992) La intervención Profesional. VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Barcelona.

\_\_\_\_\_ (1993) La investigación acción participativa en el Trabajo Social. Documentación social, nº 92, Charritas, Madrid.

[http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo\\_Social](http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo_Social)

[http://teocomsu.net84.net/2\\_3.html](http://teocomsu.net84.net/2_3.html) Modelos o esquemas de la comunicación.

<http://recursos.educ.ar/aprendizajeabierto/20/comunicacion-sociedad>-Un clásico: el modelo Jakobson

[http://victorian.fortunecity.com/opertic/88/c2\\_2htm](http://victorian.fortunecity.com/opertic/88/c2_2htm).

[socialwork.zoomblog.com/.../definicion-del-Trabajo-Social-segun-la](http://socialwork.zoomblog.com/.../definicion-del-Trabajo-Social-segun-la).

<http://www.mitecnologico.com/Main/RelacionesEmpaticas>

<http://www.gestaltvalencia.com/index.php/talleres/48-comunicacion-empatica>

## ANEXO

### Ejemplo de taller

Título: Maneja el conflicto.

Objetivos:

- Explicar la problemática del caso práctico acerca de esta familia desde todas las aristas.
- Establecer un debate sobre el procedimiento que utilizarías como profesional ante el conflicto familiar haciendo gala de las tres habilidades comunicativas imprescindibles para el éxito: la expresión, la observación y las relaciones empáticas.
- Leer el poema y reflexionar sobre lo que hacen los buenos padres para lograr una comunicación eficaz.

Medios:

\_Un libro, diccionario, hoja con la situación familiar.

Motivación: Buscar en el diccionario las palabras: familia, conflicto y comunicación (establecer relación entre ellas según significado)

Comienza la sesión con la técnica “Yo lo miro así”.

Se pide a tres voluntarios que salgan del sitio donde están reunidos, y que hagan una descripción objetiva de un libro. Cada uno va a describir al plenario sólo una parte, sin ponerse de acuerdo entre ellos de cómo lo van a hacer. No puede decirse para qué sirve, ni qué se piensa de él, ni ninguna otra valoración personal. En un segundo momento, uno por uno debe pasar al plenario a describir la parte que le tocó del objeto. Al plenario se le debe decir que tiene que adivinar a qué objeto se están refiriendo los compañeros. Deben explicar qué cosas les hizo pensar en el objeto que digan.

El análisis debe girar alrededor del hecho de que a una misma cosa o hecho se le pueden dar diferentes interpretaciones, y dejar claro como la comunicación parcelada lleva a elaborar ideas equivocadas. El coordinador plantea la interrogante: ¿Cómo debe ser una buena comunicación? Comunica el tema y el objetivo del encuentro.

Desarrollo.

Caso Práctico

Situación familiar.

Una familia acude a la oficina de la trabajadora social, ya que Rosita, la hija de 14 años, falta frecuentemente a clases, se comporta mal con sus profesores y es agresiva con sus compañeros de aula, además saca unas notas bajísimas. Esto se ha repetido en casi todo el curso, y la dirección del centro mandó a buscar a sus padres planteándole que de seguir así será expulsada del centro. A la llamada de la trabajadora social acude toda la familia, incluidos Alex, el hermano mayor de Rosita, de 17 años, que estudia en otra escuela con buenos resultados, y el menor de 12 años que también cursa su grado sin problemas.

Durante la entrevista, el padre de Rosita, un hombre corpulento de unos 45 años, actuó como portavoz de la familia, enumerando todas las transgresiones de Rosita con un tono de voz que denotaba hastío y desesperación.

Al parecer, en casa también se porta mal, se pelea con todos, sale por las noches y vuelve tarde, desobedece... El padre dice que él y María su esposa, lo han intentado todo: rogarle, razonar, castigarla, pero sin ningún resultado. Manifiesta que han agotado todos los recursos: “Esto ocasiona un gran trastorno en la familia, nos divide, hace que nos enfrentemos los unos con los otros y no lo entiendo, hemos dado a todos los hijos la misma educación; Alex y Ramón son buenos muchachos y nunca nos han dado un problema, en cambio Rosita...”, Concluye diciendo que esto va acabar por destruirlos. Mientras él habla,

Rosita sonríe de manera displicente y se dedica a golpear rítmicamente el suelo con el pie. El padre la mira, y rápidamente se congestiona, llamándola maleducada, con lo cual se enzarzan en una discusión, manteniéndose en silencio la madre y los otros dos hijos.

Aunque el padre había manifestado que todos estaban de acuerdo frente a Rosy, la madre dio indicios de que esto no era del todo exacto. Ante el estímulo de la trabajadora social, la madre manifestó con voz baja y mirada gacha que no estaba de acuerdo en la forma autoritaria y rígida con el padre trataba a Rosy.

El marido reaccionó acusando a su mujer de “boicotear” sus intentos de disciplinar a Rosy dándole “aprobación tácita” para su comportamiento. La madre lo negó, pero expresó que él es muy autoritario y siempre quiere imponer su punto de vista.

Su marido dijo que “o todos acataban las reglas de convivencia o que el que no lo hiciera se fuera de la casa”. En realidad, él quería becar a Rosy en algún centro, pero la madre a esto respondió que, si lo hacía, ella se separaba.

Al seguir explorando, surgieron otros puntos de desacuerdo en la familia, como el de que la madre quería trabajar, pero su marido no la dejaba, y por primera vez, la señora expresó su resentimiento por el hecho de haberse tenido que mudar de su pueblo para que el esposo pudiera vivir cerca de su padre, un señor viudo y anciano.

Otro dato significativo que surgió es que el matrimonio, tiempo atrás, estuvo separado durante nueve meses, por iniciativa de la esposa, que también fue la que quiso volver “por los niños”.

Comienza la sesión con la lectura por el coordinador de la historia familiar. Al concluir plantea las siguientes interrogantes: ¿En la familia se expresa siempre la verdad? ¿Cuándo los padres hablan con los hijos lo hacen de la mejor manera posible? ¿Qué características tiene la comunicación en la familia?

¿Cómo es el mensaje que trasmite la madre?

Valore la correspondencia entre la conducta de los padres y las exigencias que hacen a los hijos.

Según su criterio: ¿En qué se basa la comunicación que se establece en esta familia? indicar cómo actuarían ustedes si fuera la trabajadora social a la que acuden sus miembros, después de conocer todo el conflicto.

Valorar en equipos cuáles son las características que deben reunir las personas para ser considerados buenos padres, después de leer el siguiente texto.

LEER:

Los buenos padres no le dan a su hijo todo lo que necesita, le enseñan que él es capaz de conseguir lo que quiere.

Los buenos padres no buscan hacer feliz a su hijo, le enseñan que la felicidad depende de cada uno.

Los buenos padres no le dan oportunidades a su hijo, le enseñan a buscarlas, a crearlas y a aprovecharlas.

Los buenos padres no le dan a su hijo lo mejor para que sea feliz, le enseñan a disfrutar y a encontrar lo mejor, aún en lo más sencillo.

Los buenos padres no le enseñan a su hijo a decir todo lo que piensa, le enseñan que lo que pensamos no es la verdad absoluta y que debemos ser cautelosos al expresar nuestras opiniones y tener en cuenta los sentimientos de los demás.

Los buenos padres no le resuelven los problemas a su hijo, le enseñan a asumir responsabilidad y a aprender de sus errores.

Los buenos padres no le enseñan a su hijo a evitar los fracasos, le muestran que el fracaso es parte del camino hacia el éxito.

Los buenos padres no convencen a su hijo de su importancia en la sociedad, le enseñan que sirviendo se volverá importante para ella.

Evaluación:

El debate se centrará en la interpretación de cada una de las ideas expresadas en esta reflexión relacionándola con experiencias vividas.

Estudio independiente: Como trabajador social expón en el próximo encuentro experiencias de niños que hayas atendido, en los que ha influido la educación de los padres en cuanto a su ejemplo personal.

Bibliografía: En Rev. Bohemia. Tomado de Internet, en las páginas de Infomed, sitio cubano para cultivar salud.

