

LOS PILARES DE NUESTRO VOLUNTARIADO

Las virtudes que lo atraviesan

CONFIANZA
RESPETO
GRATITUD
PERTENENCIA

1

Los pilares que lo sostienen

CONVIVENCIA
COMUNICACIÓN
RESPONSABILIDAD/CORRESPONSABILIDAD
HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA
CONFIDENCIALIDAD

Veamos lo que entendemos por estas VIRTUDES/VALORES.

❖ CONFIANZA:

La confianza es un bien buscado en todo momento, especialmente en las relaciones interpersonales. La confianza es el misterioso motor que nos invita a tantear las cosas, a exponernos al error, a conocer al otro y a dejarnos conocer, a caernos y a volvernos a levantar. Es fácil fallar y nunca se aprende del todo, no conocemos la fórmula para definir al otro y entrever sus actos.

Aunque muchas veces nos han dicho y hemos repetido la frase: “No te fíes de nadie”, la vida nos lleva a confiar, el tiempo nos enseña a hacerlo, aunque sea al precio del doloroso aprendizaje de la desconfianza. De manera inconsciente llegamos a inferir si alguien merece o no nuestra confianza. Al hacerlo se genera un vínculo difícil de destruir, aunque no infalible, siempre amenazado, pues todos somos falibles.

Podemos depositar nuestra confianza en los demás como una prenda o apuesta, o también la podemos depositar en instituciones, comunidades, proyectos...

Uno de los síntomas más graves de la crisis que padecemos es precisamente la falta de confianza en las instituciones y gobiernos.

En un sentido puramente etimológico, confiar es tener fe en alguien, en algún proyecto o institución. La confianza hace que se establezca una relación fluida y distendida, no sometida a protocolos, cumplidos y pautas de lo socialmente correcto.

Sin la confianza todas las relaciones humanas se deterioran; resulta imposible crear y nutrir relaciones estables. Si no se da, cualquier palabra, cualquier razonamiento inesperado, creará suspicacias y será mal interpretado.

También nosotros somos objeto de la confianza de otras personas. Esto implica una gran responsabilidad: la de no fallarle y no defraudar las expectativas que en nosotros ha puesto.

Saber que puedes confiar en alguien es tener la certeza de que no te fallará. Si en una relación entre dos personas se da este bien, se crea un inmenso campo de libertad.

La confianza es una apuesta de futuro, pero se basa en indicios del pasado. Hay que dar posibilidades a las personas, confiar en que puedan mejorar, cambiar y romper la continuidad. Requiere también paciencia para no juzgar ni desbancar al otro al primer error. Exige también capacidad para no inquietarse ante el hecho de no poder controlar al otro. El desconfiado necesita tener todo controlado y atado en todo momento.

La confianza es una cualidad ligada a la **discreción**; de las personas cautas nos fiamos y somos capaces de revelarles nuestros secretos más íntimos. Al hacerlo, disipamos una parte de nuestra bruma interior, algo que nos alivia interiormente. La discreción hace que una persona sea digna de confianza. La indiscreción es como una alarma, una señal de que hay que desconfiar y ser muy cuidadoso con lo que se dice. Ante una persona chismosa toda precaución es poca; cualquier desliz será utilizado, no sabemos cómo ni con qué fin.

Cuando hacemos una confidencia a una persona de algo que guardamos celosamente, lo hacemos porque vemos en esa persona alguien digno de confianza por su discreción.

Otra cualidad ligada a la confianza es la **pericia**, el ser competente. Nos fiamos de aquellos de los que comprobamos que saben lo que se traen entre manos. La ineptitud crea desconfianza, miedo y desasosiego; la destreza suscita todo lo contrario.

Ser competente es dominar un terreno concreto de la vida. Es poseer las habilidades y capacidades que permiten a alguien desempeñar su cometido. La destreza es el resultado de un trabajo continuado, de la constante lucha contra la pereza.

También está ligada a la confianza la **sinceridad**. Una persona franca crea confianza a su alrededor. Alguien falso, todo lo contrario. Sinceridad es transparencia entre palabra y acción. Es nitidez entre interioridad y exterioridad.

Otro elemento importante es la **experiencia**. Que no necesariamente quiere decir títulos. Tener experiencia en algo es pasar por una situación nueva

con todo el ser. No es algo que pueda poseerse. Es una situación que acontece sin previo aviso, a través de la cual pasamos.

Hay aún otro valor generador de confianza: la **integridad**. Ser íntegro es formar una unidad activa de pensamiento, palabra y acción. Un todo homogéneo que suscita admiración y anima a la imitación. Es una categoría ética, resultado de un trabajo interior, que asignamos a aquellas personas que mantienen su unidad y rehúyen toda dispersión o incongruencia.

La confianza se hace patente a lo largo del tiempo y está íntimamente unida a la **fidelidad**. Nos damos cuenta de que podemos confiar en una persona cuando ha respondido positivamente en diversas circunstancias.

3

¿En qué afecta la confianza a nuestro modo de caminar como voluntarios? ¿Y a nuestra relación con las personas que acompañamos?

En el primer contacto con los usuarios nosotros brindamos la confianza al 100%, confianza que crecerá o menguará con el tiempo y las acciones. ¿Cómo recibe tu corazón esta exigencia de brindar gratuitamente la confianza?

Si brindas la confianza al 100% y la persona te traiciona ¿crees que no ha merecido la pena?

RESPETO

El respeto, como valor, es fundamental para la convivencia armoniosa y el desarrollo social. Implica la consideración y valoración de los derechos, la dignidad y las opiniones de los demás, así como el reconocimiento de nuestra propia valía. Es la base para relaciones sanas y una sociedad más justa.

El respeto debe existir entre las personas para garantizar la armonía social. Suele estar relacionado con el concepto de reciprocidad, es decir, que ocurre de manera mutua cuando dos o más individuos tienen un trato amable y aceptan las diferencias, los comportamientos, las creencias y las opiniones del otro.

Además, el respeto se manifiesta hacia las costumbres, las normas o los símbolos. Frente a estos elementos, las personas deben actuar de forma correcta y tolerante.

El respeto es uno de los valores más destacados de las relaciones humanas, porque es el que permite que las personas se traten entre sí de forma amable y tolerante. Este valor implica comprender a los otros aceptando las diferencias, y pone a todos los individuos en un plano de igualdad.

El respeto debe guiar las actitudes y los comportamientos de todas las personas, para generar entornos en los que se garanticen los derechos y se toleren las diferencias. Puede tener distintas manifestaciones y es la base sobre la que se asientan las leyes, las religiones y las normas sociales y morales.

Una sociedad basada en el respeto es más diversa e inclusiva, porque en ella conviven distintas creencias, cultos, elecciones, costumbres.

Una persona que se **auto respeta** es capaz de:

- Darse espacio a sí mismo y a los demás.
- Permanecer estable internamente, sin una sensación errónea de inferioridad o superioridad.
- Desprenderse y no presionar a los demás para satisfacer sus deseos.
- Ser libre y ayudar a los demás a liberarse.
- Expresarse con dulzura, naturalidad y espontaneidad, pero con honestidad y coraje.
- Procurar que sus palabras y acciones estén llenas de consideración, discerniendo siempre qué es lo más preciso para decir o hacer, de modo que nadie se sienta herido ni molesto.
- Respetar a los demás.



A nivel de **grupo** consiste en conocer, aceptar y cumplir las normas que rigen en un grupo, una institución o una determinada sociedad. Estas normas existen para mantener el bien común y se basan en valores como la tolerancia, la amabilidad, la empatía y la solidaridad. Mejora el funcionamiento de grupos consiguiendo que funcionen de forma más ordenada y, por lo tanto, más eficiente. **Además, favorece la resolución de conflictos.**

Respetar, pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre nosotros mismos (auto respeto), significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la **empatía, la compasión, la integridad y la honestidad.**

Una de las premisas fundamentales sobre el respeto es que para ser respetado es necesario **aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.**

Respetar no significa estar de acuerdo en todo con otra persona. Se trata de no discriminar ni ofender a esa persona por su forma de pensar, de vivir o de tomar decisiones, siempre y cuando dichas decisiones no causen ningún daño a los demás.

Respetar es **ser tolerante** con quien no piensa igual que tú, con quien no comparte tus mismos gustos o intereses, con quien es diferente o ha decidido diferenciarse. El respeto a la diversidad de ideas, opiniones y maneras de ser es un valor supremo en las sociedades modernas que aspiran a ser justas y a garantizar una sana convivencia.

Podríamos pensar que faltar al respeto es simplemente tener malos modales: hablar con la boca llena, presentarnos sucios a la escuela o al trabajo y empujar a los otros para pasar. Sin embargo, significan poco en comparación con las verdaderas faltas de respeto: tocar a alguien sin su consentimiento, burlarnos de una religión, de un trabajo o una forma de vida diferente a la nuestra, querer utilizar a los demás como medios para nuestros planes, abusar de quienes están en desventaja (ancianos, enfermos, niños o animales).

Ejemplos de falta de respeto en las relaciones sociales:

- La difamación y las burlas que rebajan la dignidad de las personas.
- En cualquier sociedad (familia, aula, empresa, entre otros) debe haber autoridades que la dirijan (padres, profesores, jefes); esto exige a hijos, alumnos y subordinados un trato disciplinado y obediente. Las rebeldías son faltas de respeto hacia la sociedad.
- Las faltas de educación voluntarias (desplantes, portazos) son claros ejemplos de falta de respeto hacia los demás.
- La mujer es igual al hombre y es injusto e irrespetuoso tratarla como un objeto sexual.
- El amor humano posee una gran dignidad que exige un trato delicado. La pornografía es una falta de respeto hacia la humanidad.

Respetar es para nosotros/as, **no etiquetar ni juzgar de antemano** porque las personas que se nos acercan, precisamente por sus heridas, (no podemos olvidar que trabajamos con personas heridas), no conocemos de antemano quienes son, sino lo que nos muestran. Si las juzgamos faltamos al respeto, hacemos que se cierren y perdemos la oportunidad de poder acompañarlas.

<https://youtu.be/vD5pWKwhNt8> Respetar la diferencia, valorar la diversidad. La inclusión es un beneficio social.

<https://youtu.be/UV9MT3k5Rwg> El respeto

<https://youtu.be/xiBNYjVVRDg> Respeta la diferencia

¿Qué faltas de respeto se dan o se pueden dar entre nosotros? ¿Y hacia nuestros usuarios?

GRATITUD



La gratitud o el agradecimiento es **un sentimiento de deuda o reconocimiento que se tiene hacia alguien de quien se ha recibido algo valioso:** ayuda en un momento difícil, un consejo útil o un obsequio muy apreciado, u otro tipo de beneficios. A las personas que tienen y retribuyen este tipo de sentimientos, se las considera personas agradecidas.

En general, una persona agradecida suele ser más generosa, más comprensiva, más adaptable y feliz que una persona que olvida todo lo bueno que tiene la vida y se centra en sus frustraciones y sus deseos insatisfechos.

Las personas agradecidas tienden a retribuir a su entorno los motivos por los cuales sienten gratitud, generando así una dinámica de contagio positivo: **una persona ayuda a otra, que se siente agradecida y ayuda a otro**, quien a su vez se siente agradecido y así sucesivamente.

En cambio, lo contrario de una persona agradecida es alguien ingrato o desagradecido, es decir, alguien que olvida rápidamente la ayuda recibida o que no reconoce lo bueno de su vida. Estas personas suelen tener comportamientos negativos para con los demás.

Más allá de la fórmula aprendida de cortesía, **GRACIAS es el reconocimiento agradecido del gesto gratuito y amoroso.**

Decir gracias supone la madurez de reconocer que existe lo gratuito, que además de lo pactado, convenido o contratado, se da el mundo de lo gratuito.

Decir gracias es reconocer al otro libre y capaz de generosidad y amor, capaz de hacer gestos no debidos, pero sí elegidos y queridos. Decir gracias es decir al otro “me acabas de revelar que soy importante para ti, aunque sea en esto tan concreto y pequeño”.

Decir gracias no es una palabra auténtica si no está en conexión con un corazón agradecido: a la vida, a los gestos gratuitos, al interés del otro por mí y mis necesidades o deseos...

Decir gracias de verdad es haber superado el egocentrismo que me hace centro, ombligo del universo y todo me es debido, teniendo todo y todos que girar en torno a mi pequeño yo. Superar ese egocentrismo es realismo maduro.

Vivir agradecido quiere decir seguir creyendo en las posibilidades del hombre, de la mujer, pensar que aún hay sitio para los niños y para el niño que cada uno llevamos dentro, que es posible el perdón, la generosidad, el amor, la fiesta... Gracias des presupuesta nuestras contabilidades con una partida donde cabe todo, hasta dar la vida.

Debemos ser personas agradecidas, pero también necesitamos ser personas a las que alguien da gracias. Si sabemos escuchar, aceptar y asumir esta palabra descubriremos nuestro interior más bello, más valioso. Escuchar la palabra gracias es decirnos: “eres una mujer, un hombre generoso. Es decir, una persona que sabe mirar por encima de su yo, que está sanamente descentrada de sí misma y pone su vista en los otros. A este nivel la persona se siente muy bien pagada, sobrepasada por un sencillo gracias.

Hay personas que nunca dicen gracias de verdad, sino por pura educación, gentes que no saben ver el corazón humano, un gesto, una palabra, una mirada. Decir gracias de verdad es decirnos: "nos hemos dado cuenta, hemos sido conscientes de ti".

La actitud de agradecimiento nos hace percibir a los otros como un don. La palabra gracias genera alegría, tanto en quien la dice como en quien la escucha. Detrás de la palabra gracias se intuye amor, no en abstracto, sino en pequeños momentos de la historia.

7

¿Qué has recibido a través de tu participación en el voluntariado que quisieras agradecer en este momento?

❖ PERTENENCIA

El sentido de pertenencia o sentimiento de pertenencia **es la identificación subjetiva que un individuo experimenta respecto a un grupo, una organización o una comunidad**. Implica sentirse cómodo, bienvenido y aceptado dentro de ese colectivo, sentirse identificado con los valores y sentirse parte

El sentido de pertenencia es la satisfacción que obtiene una persona al sentirse **parte integrante** de un grupo a partir de la identificación con el resto y sus objetivos. Es una conducta activa, ya que el individuo defiende en sus acciones al grupo como algo propio.

La necesidad que las personas sienten de formar parte de un grupo, de un conjunto o colectividad es parte intrínseca del ser humano en la medida que ya fue descrito por Aristóteles como un animal social. Está muy vinculado con la necesidad de aceptación y de tener finalidades compartidas con el resto de personas. El punto débil de este sentimiento instintivo es que puede estimular una tendencia hacia la conformidad que, en ocasiones y como ha demostrado la historia, puede conducir todo un pueblo o una masa a conductas irracionales.

En nosotros se produce una serie de **lealtades múltiples**, es decir, de sentimientos de pertenencia a diferentes grupos y en diferente grado. Ello puede conducir a un conflicto de lealtades dentro de las organizaciones, por ejemplo en el caso de un dilema que implique a otra persona o a otro proyecto. Por eso es importante estimular un sentido de la pertenencia a la organización que cohesione (sin necesidad de desplazar estas otras lealtades) a todas sus personas integrantes.

Algunas de las ventajas de las organizaciones con un alto sentido de pertenencia son:

- Cohesiona los equipos de trabajo y estimula la lógica de la cooperación por encima de la competición.
- Alinea las acciones con los valores y la visión de la organización.

- Refuerza el cumplimiento de las normas de funcionamiento grupal, ya que son percibidas como necesarias para el bien común en vez de una imposición.
- Las decisiones dejan de tomarse por un cálculo de coste/beneficio individual, y son acogidas como positivas para el conjunto.
- Estimula un tipo de liderazgo inspirador, ejemplar, compartido y corresponsable.
- Atrae y retiene nuevos participantes.
- Estimula la participación de todos y la aportación de ideas innovadoras en un ambiente de confianza y reconocimiento.
- Estimula que quien pertenece sea embajador/a de la institución e influencer en las redes sociales.
- En nuestro caso FAVORECE EL SENTIDO DE FAMILIA.

Pertenecer consiste en el sentimiento de haber invertido parte de sí mismo en la comunidad, y de pertenecer a ella. Concretamente, esto conlleva (a) la delimitación de una frontera entre los miembros y los que no lo son, (b) la existencia de un sistema de símbolos compartidos, (c) la experiencia de seguridad emocional, (d) la inversión personal en la comunidad y, finalmente, (e) el sentimiento de identificación.

El sentido de pertenencia **es un elemento fundamental en la constitución de las comunidades humanas**, ya sean naciones, ejércitos, organizaciones dedicadas al trabajo o equipos deportivos. Este sentimiento permite que los integrantes de un grupo trabajen en conjunto y prioricen el bienestar colectivo sobre el individual. Sin un sentido de pertenencia sólido, la coordinación y la cohesión dentro de un grupo se ven afectadas.

El sentido de pertenencia, en gran medida, **surge de manera natural y espontánea entre individuos que conviven y comparten intereses durante cierto tiempo**, ya que estas experiencias crean vínculos de identidad.

El sentido de pertenencia es fundamental para el desarrollo personal y social. En el ámbito familiar, sentirse aceptado y valorado **refuerza la autoestima y la seguridad emocional**. Cuando una persona se siente parte de su núcleo afectivo, desarrolla una base sólida para relacionarse con los demás de manera positiva.

La teoría de las necesidades humanas, también conocida como pirámide de Maslow, formulada por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (1908-1970), **destaca el sentido de pertenencia como una necesidad afectiva esencial**, y la ubica en su pirámide junto a otras como el amor y la amistad.

A lo largo de la historia, el sentido de pertenencia **ha sido crucial para la supervivencia de la especie humana**. La capacidad de cooperar y

formar grupos permitió a las personas enfrentar juntas los riesgos y peligros de la naturaleza.

¿Cuáles son tus grupos de pertenencia en este momento? ¿Experimentas algún conflicto de lealtad o dificultad para poder participar en todos ellos?

¿Qué aportas en cada uno de ellos y qué sientes que te aportan? Concretamente en la Asociación...

9

Hagamos una autoevaluación de cómo vamos de estas virtudes siendo el uno la puntuación más baja y el 5 la más alta.

CONFIANZA	1	2	3	4	5
RESPECTO	1	2	3	4	5
GRATITUD	1	2	3	4	5
PERTENENCIA	1	2	3	4	5

Tras esta pequeña reflexión sobre lo que supone cada una de estas virtudes (confianza, respeto, gratitud y pertenencia) que atraviesa nuestro modo de ser y hacer en la Asociación compartimos ahora sobre los pilares que la sostienen.

EN CADA UNO DE ELLOS INTENTAREMOS VER QUE ES LO QUE LOS FORTALECE Y QUE LOS DEBILITA O DESTRUYE.

CONFIANZA
RESPECTO
GRATITUD
PERTENENCIA

LA FORTALECE	CONVIVENCIA	LA DEBILITA
◇ El sentido de familia. ◇ La inclusión (que nadie quede fuera). ◇ El fomentar el perdón y la reconciliación entre los miembros. ◇ El respeto de las reglas. ◇ El cuidado de los tiempos, los espacios... ◇ Requiere: • Reconocer y respetar la diversidad. • Tolerancia. • Cooperación. ◇ Las normas y los códigos de comportamiento favorecen la buena relación entre los miembros de cualquier grupo. Las principales pautas de convivencia destacan valores como la responsabilidad, el respeto, la honestidad y la solidaridad.	La convivencia es la coexistencia pacífica entre individuos o grupos que comparten un mismo espacio o proyecto. Implica la vida en común y la búsqueda de armonía en las relaciones entre personas que, por diversas razones, deben interactuar durante un período de tiempo determinado. Es fundamental para el bienestar emocional y físico.	◇ Hacer grupos. ◇ Pactos de "silencio". ◇ Chismes, intrigas, comparaciones. No ir de frente. ◇ Los juicios. ◇ No respetar las normas. ◇ La falta de respeto a cada uno de los miembros. ◇ La poca educación.

- **Responsabilidad:** Implica cumplir con los compromisos y tareas que se asignan. Por ejemplo, respetar los horarios de entrada y salida en el trabajo, entregar un proyecto a tiempo o seguir las normas de buen funcionamiento
- **Respeto:** Consiste en reconocer y valorar las opiniones, creencias y derechos de los demás, manteniendo una actitud de tolerancia y consideración. Por ejemplo, escuchar a los demás sin interrumpir o aceptar las diferencias culturales.
- **Honestidad:** Se trata de actuar con sinceridad y rectitud, ser transparente y asumir tanto los propios aciertos como los errores. Por ejemplo, reconocer que se cometió un error y trabajar para solucionarlo o explicar una situación sin omitir detalles importantes.
- **Solidaridad:** Se refiere a ayudar a los demás de manera desinteresada y trabajar en conjunto para alcanzar objetivos comunes. Implica la búsqueda de acuerdos en decisiones que afectan a todos. Por ejemplo, apoyar a un compañero de trabajo, colaborar con las tareas del hogar o llegar a un consenso con los vecinos para mantener la limpieza de los espacios compartidos.

LA FORTALECE	COMUNICACIÓN	LA DEBILITA
◇ La actitud de diálogo. ◇ Empatía. ◇ Capacidad de expresar sentimientos y dificultades y sentirse acogido/a al hacerlo. ◇ Que sea: • Asertiva • Madura • Responsable	La comunicación es la transmisión de información entre dos o más individuos, puesto que un participante le envía un mensaje a otro. Todos los seres vivos presentan alguna forma de comunicación, ya sea mediante palabras, señales químicas, sonidos o movimientos. Sin embargo, solo el ser humano tiene la capacidad para elaborar mensajes empleando un lenguaje. La comunicación puede clasificarse, de acuerdo con los elementos que se emplean para transmitir el mensaje, en comunicación verbal y comunicación no verbal. La comunicación verbal es la que se da mediante palabras, es decir, signos lingüísticos. Puede ser oral o escrita. La comunicación no verbal es aquella que no depende de la palabra para transmitir un mensaje, sino de gestos, movimientos, sonidos o imágenes, y puede ser voluntaria o involuntaria. La comunicación no verbal es aquella que no depende de la palabra para transmitir un mensaje, sino de gestos, movimientos, sonidos o imágenes, y puede ser voluntaria o involuntaria. • La comunicación de los animales. • La comunicación paralingüística (producida por los sonidos que complementan la comunicación verbal). • La comunicación kinésica (producida por los movimientos corporales). • La comunicación proxémica (producida por la distancia entre emisor y receptor).	◇ La falta de transparencia y sinceridad. ◇ El fingir. ◇ Callar las dificultades o problemas. ◇ Sólo decir lo que siento que quieren oír los demás, “quedar bien”. ◇ Decir lo que quiere escuchar el otro por mantener su afecto. ◇ La comunicación pasiva o inhibida: no decir nada, aunque nos haya dado rabia la situación, provocando un importante sentimiento de frustración. ◇ La comunicación agresiva, gritando o hablando con malos modales, surgiendo casi con total seguridad una situación de conflicto.

Barreras de la comunicación

Son los obstáculos que pueden existir durante el proceso de comunicación.



13

© Editorial Etecé

Comunicación asertiva: implica la capacidad de expresarse de manera directa y clara, evitando ambigüedades o mensajes confusos. Las personas que practican la comunicación asertiva tienen una sensación de libertad y confianza para expresar sus pensamientos, sentimientos, opiniones y necesidades de manera apropiada. No temen hablar en su propio nombre y no se sienten limitadas por el miedo al rechazo o la crítica. Son honestas en sus comunicaciones y evitan la manipulación o la evasión de la verdad.



Comunicación madura: se basa en la confianza y la sinceridad. Cuando nos mostramos tal cual somos, con franqueza y transparencia, rechazando toda máscara o velo, nuestra expresividad se torna cauce de vinculación entre intimidades, posibilitando la comunicación auténtica y la convivencia creativa. Esta actitud de *veracidad* del sujeto es arriesgada en cuanto que expone su *sí mismo* al otro, por lo que exige *a priori* una actitud de *confianza* en el otro que le hace *confidente* y, a la postre y reciprocamente, *confiable* (Alfonso López Quintás, *Inteligencia creativa*, 2002).

Quien escucha, por lo tanto, debe conceder *crédito* a quien habla; y quien habla debe confiar, para poder mostrarse veraz, en aquel a quien se dirige. Ambos deben estar dispuestos a presentarse y a reconocerse mutuamente con autenticidad. Sin ese *a priori* mutuo de confianza, quienes se comunican no estarán abiertos a lo sorprendente o valioso que el otro pueda ofrecer, ni generarán en los otros la confiabilidad necesaria para que se tornen más confiados y veraces. Sólo en clima de mutua confianza se hace posible la comunicación *en verdad* entre las personas. Una vez creado el clima de confianza, la veracidad es una exigencia para mantenerlo, confirmarlo y alimentarlo.

La presencia de veracidad refuerza la confianza y viceversa: a mayor confianza mutua, más fácil resulta desplegar la propia vida con radical autenticidad. Ocurre lo mismo por vía negativa: la falta de confianza debilita las posibilidades de veracidad; y descubrir la falta de veracidad en otro hace que le retiremos nuestra confianza.

Comunicación responsable: se refiere a la práctica de comunicar de forma ética, transparente y respetuosa, considerando el impacto de los mensajes en las audiencias y buscando la claridad y la comprensión. Implica no solo transmitir información, sino también ser consciente de la influencia que la comunicación tiene en las personas y actuar de manera que se promueva el bienestar y la justicia social.

La comunicación responsable es una forma de comunicar que busca construir relaciones sólidas y duraderas, basadas en la transparencia, el respeto y la ética, promoviendo la confianza y el bienestar social.

La **comunicación responsable** debe ser el pilar de la **comunicación corporativa** y debe ser valorada como un recurso dentro de las empresas porque ayuda cumplir la misión y visión.

Para que la comunicación sea responsable debe cumplir una serie de características:

1. Es honesta: difunde mensajes veraces de forma clara.
2. Es **equilibrada**: informa de los impactos positivos y negativos de la empresa de forma oportuna, a través de recursos como las **Memorias de sostenibilidad**.
3. Es **respetuosa**: con la intimidad de las personas y pone especial cuidado en la protección de la infancia y la difusión de una cultura de paz.
4. Es **transparente** y **accesible**: se presenta de forma accesible, organizada y clara a todas las personas, dependiendo de sus capacidades e intereses.
5. Es coherente: **con los valores de la organización y está alineada a su propósito**.
6. Es sostenible: **desde el punto de vista económico, ambiental y social. Evita el despilfarro de recursos y la ostentación**.
7. Es bidireccional: **escucha a sus grupos de interés y crea herramientas para favorecer el diálogo con cada uno de ellos**.

La comunicación responsable es la única forma de cuidar la reputación y evitar riesgos éticos.

LA FORTALECE	RESPONSABILIDAD/ CORRESPONSABILIDAD	LA DEBILITA
• Ser puntual. • Buscar información confiable, para tener conocimiento bien fundamentado sobre un asunto. • Realizar aquello que se prometió. • Hablar con sinceridad. • Hacerse cargo cuando se comete un error. • Cuidar los objetos que han sido prestados. • Respetar las normas. • Participar activamente en las tareas grupales. • No realizar actividades que sean dañinas para otros o para el medio ambiente. • Cuidar los espacios comunes. • Utilizar los recursos de manera eficiente, sin desperdiciar. • Mantener el orden y la limpieza de los diferentes lugares. • Seguir los procedimientos necesarios para realizar una actividad, sin buscar atajos. • No plagiar el trabajo de otra persona. • Cumplir con las normas de convivencia. • Sentirse responsable del otro, valorarlo y también corregirlo cuando sea necesario. • Apoyar a quien pasa por un mal momento.	La responsabilidad es la cualidad que tiene un individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consciente e intencionada. La responsabilidad es considerada un valor. A través de ella, tomamos decisiones de manera consciente y nos hacemos cargo de las consecuencias de nuestros actos. Este valor, además, supone el compromiso de cumplir acuerdos, pactos y obligaciones. Una persona responsable es aquella que lleva a cabo aquello que prometió y es fiel a sus obligaciones. Corresponsabilidad: compartir y asumir de manera equitativa las responsabilidades, tareas y decisiones entre las partes involucradas. Hacerme cargo de mi hermano.	• No implicarse. • Hacer las cosas “por hacer”. • No cumplir con los compromisos, aunque sean pequeños. • No asumir el propio rol. • Querer ir a nuestro aire. • No dar valor a las cosas, al espacio, a los grupos o a lo que sucede.

LA FAVORECE	HONESTIDAD Y TRASPARENCIA	LA DEBILITA
◇ Siendo capaz de expresar sentimientos y emociones: "Yo me siento_____ porque/cuando_____". Quisiera/necesito/m e gustaría_____. ◇ Llevar adelante los procesos personales y comunitarios. ◇ Conocer y trabajar nuestras propias heridas y dificultades. ◇ Ser capaz de hacernos y dejarnos hacer preguntas.	• Honestidad: Se trata de actuar con sinceridad y rectitud, ser transparente y asumir tanto los propios aciertos como los errores. Por ejemplo, reconocer que se cometió un error y trabajar para solucionarlo o explicar una situación sin omitir detalles importantes. • Es una virtud moral que se caracteriza por la transparencia y la sinceridad en las palabras y acciones. Implica decir la verdad, actuar con rectitud y evitar engaños. Es fundamental para la construcción de relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.	◇ Cerrarme a mi propia verdad. ◇ Falta de sinceridad. ◇ Justificaciones. ◇ Hacer responsables a los otros. ◇ Decir cosas para "quedar bien".

Características de las personas honestas



La importancia de la honestidad en las relaciones



El arte de la honestidad: construir confianza en las relaciones

1. La importancia de la honestidad en las relaciones

La honestidad es un componente vital de cualquier relación exitosa, ya sea romántica, profesional o platónica. Ser sincero desde el principio establece el precedente para la comunicación abierta y la confianza. La honestidad no se trata solo de decir la verdad; También se trata de ser transparente. Si elegimos ser deshonestos, incluso de manera pequeña, puede erosionar la confianza y dificultar la construcción y mantener relaciones saludables. La honestidad no siempre es fácil, y puede ser incómodo y difícil admitir nuestros errores o compartir nuestras vulnerabilidades. Sin embargo, los beneficios de la honestidad superan con creces la incomodidad de decir la verdad.

1. Confianza: la honestidad es la base de la confianza en cualquier relación. Sin honestidad, es un desafío construir un fuerte vínculo entre dos personas. Cuando somos sinceros el uno con el otro, creamos confianza y fortalecemos nuestras relaciones. La confianza es esencial en cualquier relación, y sin ella, las relaciones no pueden prosperar.

2. Comunicación: la honestidad es la clave para abrir y abrir una comunicación honesta. Cuando somos sinceros entre nosotros, establece el precedente para la comunicación abierta. Ser honesto nos permite expresar nuestros pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara y efectiva. También nos permite compartir nuestras preocupaciones y trabajar hacia las resoluciones a cualquier problema que pueda surgir.

3. Vulnerabilidad: la honestidad nos permite ser vulnerables el uno con el otro. Cuando somos sinceros, nos da la oportunidad de compartir nuestros pensamientos y sentimientos más internos entre nosotros, lo que nos permite conectarnos en un nivel más profundo y significativo. Ser vulnerable puede dar miedo, pero es una parte esencial de la construcción de relaciones sólidas.

4. Resolución de conflictos: la honestidad es esencial al resolver conflictos. Cuando somos sinceros, podemos expresar nuestras preocupaciones y trabajar para encontrar una solución. Ser deshonesto solo puede exacerbar el conflicto y hacer que sea más difícil encontrar una solución.

5. Construir relaciones sólidas: la honestidad es la clave para construir relaciones fuertes y saludables. Establece el precedente para la comunicación abierta, la confianza y la vulnerabilidad, que son componentes esenciales de cualquier relación exitosa. Cuando somos sinceros entre nosotros, podemos construir vínculos más fuertes y crear conexiones más significativas.

La honestidad es un componente crucial de cualquier relación exitosa. Nos permite generar confianza, comunicarnos de manera efectiva, ser vulnerables, resolver conflictos y construir vínculos fuertes. Ser honesto no siempre es fácil, pero los beneficios superan con creces la incomodidad de decir la verdad. Al elegir ser honestos el uno con el otro, podemos crear relaciones más fuertes y saludables que resistirán la prueba del tiempo.

LA FAVORECE	CONFIDENCIALIDAD	LA DEBILITA
◊ La discreción personal. ◊ Tener claro que es para siempre.	La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Es el grado máximo de la confianza, el respeto y la gratitud. Algo confidencial es algo que no debe divulgarse libremente, sino que amerita ser discutido en secreto, entre personas autorizadas o de confianza. Este término deriva de las voces latinas <i>con-</i> ("junto a") y <i>fidere</i> ("confiar"), de modo que si algo es confidencial, es porque debe tratarse en un estricto círculo de confianza, es decir, que amerita <i>confidencialidad</i>. Para nosotros, en la relación personal, es algo "sagrado" porque "sagrada" es la persona que se nos acerca. Nos atañe en lo personal y en lo profesional.	◊ No respetar dónde y con quien se puede compartir la información

La confidencialidad es un derecho de las personas que son atendidas en los servicios sociales, y a su vez es una obligación por parte de los equipos de profesionales. Si se rompe la confidencialidad, se produce un daño irreparable en el vínculo o alianza terapéutica, por este motivo es necesario protegerla muy bien. No obstante, es importante que estas plantillas de profesionales conozcan que hay una serie de excepciones por las que se puede (Y SE DEBE) romper el secreto profesional y la confidencialidad.

Vamos a repasar algunas referencias textuales que contiene el manual 'La confidencialidad en servicios sociales', de manera que voy a ir planteando preguntas a cuya respuesta llegaré mediante citas textuales de este manual.

¿Cuáles son los principios que deben ser respetados en todo caso en nuestra intervención profesional?

“El respeto a las personas y el compromiso con el respeto de sus derechos exige al profesional armonizar los principios de autonomía y acción benefactora en una equilibrada confidencialidad, no siempre es fácil como se recoge en múltiples apartados de la guía. Aunque las diversas situaciones en que puede aparecer tensión entre ambas obligaciones serán tratadas pormenorizadamente en los siguientes capítulos, sí podemos señalar desde ahora tres principios éticos que deben ser respetados en todo caso.

19

- *El principio de finalidad, que obliga al profesional, o equipo de profesionales, a responder a la cuestión de para qué se va a utilizar la información revelada. Las finalidades pueden ser bien diversas, desde la finalidad asistencial de la persona usuaria, hasta otras como la judicial, epidemiológica, para investigación, docencia, administración y gestión, inspección, evaluación, acreditación y planificación. En cualquier caso, la utilización de la información confidencial deberá respetar la dignidad de las personas implicadas en la gestión de la misma.*
- *El principio de proporcionalidad, que exige que la información revelada sea la necesaria (y no más) y la adecuada (y no otra) para el beneficio esperado a las personas implicadas. La gestión de dicho principio requiere administrar con prudencia y precaución la información teniendo en cuenta el contexto de la misma.*
- *El principio de autonomía, en este caso autonomía decisoria o autodeterminación de la persona usuaria, que recuerda la obligación de solicitar el consentimiento al titular de la información cuando ésta deba ser revelada a un tercero no previsto”. PÁG. 29.*

No respetar la confidencialidad en el desarrollo de nuestro trabajo, ¿qué trae consigo?

Una muestra de la importancia de la confidencialidad para el bienestar de las personas nos viene dada por estas tres constataciones:

- *De modo no infrecuente, no respetarla y revelar información confidencial de una persona que se confía a nosotros, a otras personas, suele tener como consecuencia la ruptura del vínculo de confianza y la incapacidad de continuar la relación profesional o de obtener beneficios con ella.*
- *El quebrantamiento de la confidencialidad genera un daño que no puede ser reparado en cuanto tal; lo sacado a la luz indebidamente ya no se puede ocultar, aunque estemos obligados cuando nos percatamos del daño a intentar que se difunda lo menos posible en el espacio y en el tiempo y, tengamos que tratar de compensar el daño lo mejor que se pueda.*
- *El derecho a la intimidad, con el correspondiente deber de confidencialidad, es uno de esos derechos que se prolonga más allá de la muerte de la persona afectada, convirtiéndose en la obligación de preservar la memoria que se le debe”.*

Cuando se trabaja en equipo:

“Con el desarrollo del trabajo en equipo, la obligación de secreto deja de ser una obligación individual y pasa a ser una obligación compartida; todo el equipo, desde el momento que conoce informaciones privadas de las personas a las que atiende con el objetivo de beneficiarlas, está obligado a tratar dichas informaciones de manera confidencial”. PÁG. 24.

“Los y las profesionales implicados/as en la atención, en ocasiones equipos amplios, necesitamos acceder a información que nos permita proporcionar una adecuada atención. Ello aumenta el riesgo de no respetar la confidencialidad de la información recogida en la historia socio-personal. Recomendaciones:

- *Debemos analizar qué profesionales han de tener acceso a la historia socio-personal y valorar a qué informaciones de la misma han de acceder en función de sus cometidos técnicos. Para ello es conveniente revisar las funciones/competencias y las del resto de agentes de intervención (voluntariado, colaboradores y colaboradoras en prácticas...).*
- *Recomendamos establecer y definir círculos de confidencialidad en cada caso o proceso de intervención, así como especificar quienes tienen la obligación de secreto compartido y derivado.*
- *Deberíamos alejarnos de posturas extremas como “todos los y las profesionales necesitan acceder siempre a toda la información” o “a esta información solo accede una persona determinada”. Será preciso valorar cada intervención no perdiendo de vista que el objetivo es lograr el máximo beneficio de la persona. Puede ayudarnos responder a la triple pregunta: ¿qué se necesita saber, quién y para qué?”.*

La confidencialidad en los Servicios Sociales. Consejería de Bienestar Social y Vivienda. Gobierno del Principado de Asturias.2013.