



...a la vanguardia de la protección de los derechos y servicios de las personas con impedimentos



Manual del Código de Ética para Intercesores, Especializados en Área Educativa

**Subvencionado por el Consejo Estatal
Sobre Deficiencia en el Desarrollo
2010- 000019**

Tabla de Contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción..... | 3 |
| Qué es Ética..... | 4 |
| Necesidad de una Ética..... | 5 |
| Problemas de Índole Ético Moral..... | 6 |
| Ética y Valores..... | 7 |
| Intercesores, Especializados en área Educativa..... | 8 |
| Qué es Servicio..... | 9 |
| Compañerismo y Cooperación..... | 10 |
| Sensibilidad en el Servicio a Padres..... | 13 |
| Los Mandamientos de las Relaciones Humanas..... | 14 |
| Comunicación..... | 15 |
| Bibliografía..... | 16 |

Introducción

Nuestro pueblo, históricamente creció con una tradición cultural ejemplar y una moralidad de corrección y de excelencia. Como pueblo, como personas y aún más, como funcionarios públicos, no podemos alejarnos de esa orientación. En todo momento, el gobierno tiene que garantizar el respeto al derecho y la obediencia a la ley.

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor. Podríamos decir que la conciencia moral, la libertad y la responsabilidad son valores básicos y necesarios para la vida y realización del ser humano. Es decir, los valores son esenciales en la vida de cualquier persona. La Ética busca descubrir, clarificar y comprender la relación entre el actuar del ser humano, los valores y las normas morales que se gestan y desarrollan en la vida.

La ética como filosofía estudia los problemas que surgen en la vida cotidiana, vida escolar, actividad profesional, etc. Problemas como: ¿Qué es bueno y qué es malo? ¿Tengo la libertad para realizar tal o cual acción? ¿Quién nos obliga a elegir entre estas dos acciones? ¿Cuál debo elegir?

Mediante este manual pretendemos que los Intercesores adquieran conocimientos sobre la Ley de Ética. Deseamos además desarrollar el juicio práctico y profesional, activar el pensamiento ético y contar con el compromiso personal para lograr el cambio necesario. Queremos resaltar la importancia de la sensibilidad y empatía hacia pares y padres, como herramientas necesarias en la provisión de servicios de alta calidad a la población con Deficiencias en el Desarrollo.

Esperamos que esta información les ayude a lidiar con los problemas de índole ético-moral que surgen en el ejercicio de su profesión día a día, los dirija para tomar decisiones informadas, correctas y regidas por los parámetros establecidos por la ética profesional.

Qué es Ética

Según el diccionario Larousse del 2003, *la ética es parte de la filosofía que estudia la valoración moral de los actos humanos. Un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.*

Algunos estudiosos de la conducta humana encuentran pequeñas diferencias en el uso de las palabras ética y moral. Esto se debe a que ambas prácticamente tienen el mismo significado y se relacionan entre sí. La palabra **ética** proviene del griego “**ethos**” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) y la palabra **moral** se deriva del latín “**mos, moris**” (costumbre, hábito). Ambas palabras (**ethos y mos**) se ubican en el terreno de la ética y hacen hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural. La ética es una teoría de hábitos y costumbres. Comprende, ante todo, “las disposiciones del hombre en la vida, su carácter, sus costumbres y naturalmente también la moral.” (Aranguren).

Fagothey (1991) establece que ética “es el conocimiento de lo que está bien y de lo que está mal en la conducta humana”. A diario se enjuicia moralmente un acto y se afirma que es o no es ético, o sea bueno o malo, si este acto está a favor o en contra de la naturaleza y dignidad del ser humano.

Según Escobar (1992) “la ética nos ilustra acerca del por qué de la conducta moral y los problemas que estudia son aquellos que se suscitan todos los días, en la labor escolar o en la actividad profesional”.

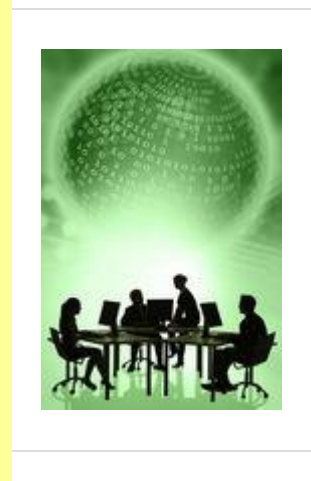
Ética Profesional

Según Villarini 1994, La ética de una profesión es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas una práctica y relaciones profesionales. El bien se refiere aquí a que la profesión constituye una comunidad dirigida al logro de una cierta finalidad: la prestación de un servicio”. Señala además, que hay tres tipos de condiciones o mandatos éticos profesionales:

- (1) **competencia** - exige que la persona tenga los conocimientos, destrezas y actitudes para prestar un servicio.
- (2) **servicio al cliente** - la actividad profesional sólo es buena en el sentido moral si se pone al servicio del cliente.
- (3) **solidaridad** - las relaciones de respeto y colaboración que se establecen entre compañeros.

Necesidad de una Ética Profesional

Los cánones o códigos de ética se establecen para lograr en los empleados una conciencia profesional bien desarrollada. En éstos se concentran los valores organizacionales, base que deberá dirigir el comportamiento de todo trabajador y establecerá las normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión.



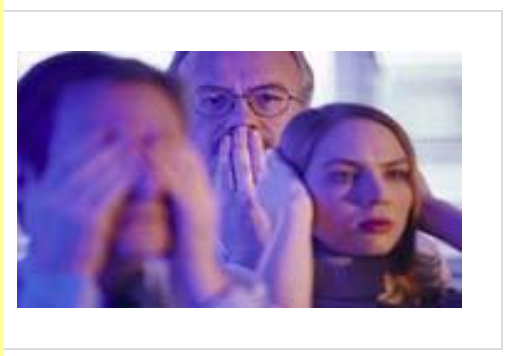
Según la finalidad de su profesión, el trabajador debe cumplir con unos deberes, pero también es merecedor o acreedor de unos derechos. En la medida que él cumpla con un deber, no debe preocuparse por los conflictos que pueda encarar al exigir sus derechos. Lo importante es ser modelo de lo que es ser profesional y moralmente ético. Por ejemplo, un deber del profesional es tener solidaridad o compañerismo para lograr los objetivos propios de su empresa y por consiguiente, **tener el derecho de rehusar una tarea que sea de carácter inmoral, no ético, sin ser víctima de represalia.** Al actuar de esa manera demuestra su asertividad en la toma de decisiones, mientras cumple con sus deberes y hace valer sus derechos. Además, demostrará su honestidad, que es el primer paso de toda conducta ética, **ya que si no se es honesto, no se puede ser ético.**

Hay tres factores generales que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas (Ferrell, 87-96), los cuales son:

1. **Valores individuales** - La actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra le ayudará a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.
2. **Comportamiento y valores de otros** - Las influencias buenas o malas de personas importantes en la vida del individuo, tales como los padres, amigos, compañeros, maestros, supervisores, líderes políticos y religiosos podrían influenciar en su comportamiento al tomar una decisión.
3. **Código oficial de ética laboral** - Este código dirige el comportamiento ético que se espera del empleado.

Establecer regulaciones en el trabajo a través de los códigos de ética ayudará a disminuir los problemas éticos, pero de seguro no se podrán eliminar totalmente. Esto es así, debido a las características propias de la ética que establecen, que ésta varía de persona a persona. Lo que es bueno para uno puede ser malo para otro; la ética esta basada en nuestras ideas sociales de lo que es correcto o incorrecto. No obstante, el profesional debe reconocer que necesita de la ética para ser sensible a los cuestionamientos morales, saber definir conflictos de valores, analizarlos y tomar decisiones en la solución de problemas.

Problemas De Índole Ético-Moral



En las relaciones cotidianas de unos individuos con otros, surgen constantemente problemas cuya solución no sólo afecta a la persona que los crea, sino también a otras personas que sufrirán las consecuencias. Según Cartagena (1983) *“las profesiones mismas están continuamente confrontando este asunto al constatarse los amargos hechos de médicos que explotan a sus pacientes, abogados que se dedican a actividades criminales, ingenieros y*

científicos que trabajan sin tomar en consideración la seguridad pública ni el ambiente y hasta negociantes que explotan al público indiscriminadamente. Si a esto añadimos la corrupción gubernamental, los robos, el vandalismo, los asesinatos y la violencia actual, entonces el tema ético toca el centro mismo de nuestra supervivencia como sociedad.” Esto crea situaciones que se complican en problemas que desmoralizan la imagen personal y profesional del individuo.

Algunos de estos problemas éticos son los siguientes:

1. **Abuso de poder** - utilizar el puesto para “pisotear” a unos o para favorecer a otros.
2. **Conflicto de intereses** - establecer normas en su trabajo que redundarán en su propio beneficio, como lo es el participar en el proceso de reclutamiento cuando uno de los candidatos es miembro de su propia familia.
3. **Nepotismo** - reclutar muchos miembros de una misma familia
4. **Soborno** - aceptar dádivas, obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
5. **Lealtad excesiva** - mentir para encubrir la conducta inapropiada del supervisor o compañero o hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de sus principios morales.
6. **Falta de dedicación y compromiso** - perder el tiempo, hacerse “de la vista larga” y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.
7. **Abuso de confianza** - tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma.
8. **Encubrimiento** - callar para no denunciar a otro, movido por su amistad o por temor.
9. **Egoísmo** - buscar el bienestar propio en detrimento del beneficio de los demás.
10. **Incompetencia** - desempeñar el trabajo de forma negligente, frustrando a sus compañeros y erosionando la eficiencia de la organización o la agencia.

Como sabemos, en todas las profesiones surge este tipo de problemas. Es a través de la educación, cuya finalidad sea la formación ética profesional, que se logra desarrollar el “conocimiento, la habilidad, la sensibilidad y voluntad para que actúe a nombre de los intereses de la comunidad profesional de la que es parte (Villarini, 56).

ÉTICA Y VALORES

Los valores son conceptos o convicciones que definen la forma en que vivimos. En nuestra vida profesional o laboral estos valores influyen sobremanera en cómo abordamos nuestro trabajo. Los valores guían nuestras decisiones y nos ayudan a encontrar la fortaleza necesaria para mantenernos firmes en lo que creemos y lo que defendemos. Nuestros valores podrían ser el factor principal que determina nuestro comportamiento y nuestra opinión sobre las personas, las situaciones o los acontecimientos. Cuando los integrantes de un equipo comparten los mismos valores, el equipo cuenta con la energía necesaria para desempeñarse en forma sobresaliente. Cuando los valores individuales están en conflicto, habrá dificultades y el equipo no alcanzará todo su potencial.

¿Qué se entiende por valor?



En sentido **humanista**, se entiende por valor lo que hace que una persona sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad (Vásquez, 1999, p. 3).

Desde un punto de vista **socio-educativo**, los valores son considerados referencias o pautas que orientan el comportamiento humano. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

La **escuela fenomenológica**, desde una perspectiva idealista, considera que los valores son ideales y objetivos; valen independientemente de las cosas y de las estimaciones de las personas. Así, aunque todos seamos injustos, la justicia sigue teniendo valor. En cambio, **los realistas** afirman que los valores son reales; valores y bienes son una misma cosa. Todos los seres tienen su propio valor.

“Una decisión en la que está envuelto el comportamiento ético de una persona, siempre va a estar enmarcada en uno de los principios y valores aquí señalados”
(*Conética*, 4 - adaptados).

Intercesores, Especializados en área Educativa

Código de Ética Intercesores

1. **Honestidad** – Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad. La honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.
2. **Integridad** – Los Intercesores realizarán labores, siempre velando el beneficio del estudiante, siempre actuando con el máximo grado de integridad en cualquier intervención.
3. **Compromiso** - Mantener sus promesas y cumplir con sus obligaciones y no justificar un incumplimiento o rehuir una responsabilidad.
4. **Lealtad** - Acatar las leyes o cumplir los acuerdos establecidos. Actuar honesta y sinceramente al ofrecer su apoyo, especialmente en la adversidad y rechazar las influencias indebidas y conflictos de interés.
5. **Imparcialidad** – Trato justo e igual a los demás. Mantener su mente abierta, aceptar cambios y admitir sus errores cuando entiende que se ha equivocado.
6. **Dedicación** - Estar dispuesto a entregarse sin condición al cumplimiento del deber con atención, cortesía y servicio.
7. **Respeto** - Reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos. Es reconocer en sí mismo y en los demás sus derechos y obligaciones con dignidad, dando a cada quien su valor.
8. **Responsabilidad ciudadana** - Respetar, obedecer las leyes y tener conciencia social.
9. **Excelencia** - Ser diligentes, emprendedores y estar bien preparado para ejercer su labor con responsabilidad y eficacia.
10. **Ejemplo** - Ser modelo de honestidad y moral ética a través de su conducta y al asumir responsabilidades. Defender la verdad ante todo.
11. **Confidencialidad** – Los Intercesores deben tratar confidencialmente la información del estudiante en todo momento.
12. **Conocimiento y Tareas Asumidas**- Los Intercesores solo deberán asumir tareas para las que cuenten con el necesario conocimiento, experiencia, educación, certificación, habilidades y competencia general.
13. **Profesionalidad**- Los Intercesores actuarán de forma profesional y se comportarán honrando y dignificando su profesión.

Qué es Servicio

El principal valor que debemos llevar en nuestras vidas para el bien común lo es sin duda, "**el valor del servicio a los demás**" solo así nos beneficiamos todos por igual.

Servicio es la entrega diligente, el empeño individual y el esfuerzo continuo del Intercesor de ser protagonista activo, de ser útil siempre a los demás en lo que sea necesario; de dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos. Es apertura y receptividad para atenderlos cortésmente y de satisfacer la necesidades de la institución, clientes y del público en general. Servir es ayudar a alguien de manera espontánea, como una actitud permanente de colaboración hacia los demás.



La pereza, que va muy de la mano a la comodidad también tiene un papel decisivo, pues muchas veces se presta un servicio haciendo lo posible por hacer el menor esfuerzo, con desgano y buscando la manera de abandonarlo en la primera oportunidad. Algunos servicios están muy relacionados con nuestros deberes y obligaciones, pero como siempre hay alguien que lo hace, no hacemos conciencia de la necesidad de nuestra intervención. Como muchas otras cosas en la vida, el adquirir y vivir un valor, requiere disposición y repetición constante y consciente de acciones encaminadas para lograr el propósito.

Compañerismo y Cooperación



El compañerismo es la relación afectiva y de apoyo que se da entre las personas de un grupo, a partir de la comprensión, respaldo, trato digno y de la identificación que esta relación nos genera.

De manera complementaria la cooperación es la cualidad que une las motivaciones y las manos de las personas por una causa común. Ayuda a las personas a descubrir los valores de los demás, a valorar en el otro la diferencia de pensamiento y la riqueza de tal diferencia.

El servidor público debe promover un clima de armonía en sus relaciones laborales, proyectar siempre una imagen positiva de los servidores de la institución y contribuir al desarrollo de una cultura institucional.

Conductas que demuestran compañerismo y cooperación, en el desempeño laboral

- ser capaz de generar confianza, demostrar respeto, orden, puntualidad, consideración, cordialidad y cortesía.
- contribuir para que el ambiente de trabajo sea de armonía, colaboración y calidez humana.
- brindar confianza a los compañeros, reconocerles el trabajo realizado.
- ser solidario, apoyarse y ayudarse, tener ecuanimidad y entusiasmo para el trabajo colectivo.
- ser receptivo a las opiniones y sugerencias de los demás integrantes del grupo, no ofender ni burlarse de los demás y agradecer los esfuerzos que hacen en su favor.
- ayudar a las personas con las que trabaja a encontrar valores y objetivos comunes y a alinearlos con los de la institución.
- poner en práctica en el lugar de trabajo principios de relaciones humanas cordiales y fluidas, incluso en los momentos más difíciles, por bien de los otros y de la institución.
- ser responsable y realizar el trabajo individual que le corresponde, participar activamente y colaborar en el trabajo de los demás para demostrar el compromiso y la cooperación en todos los niveles de la agencia.
- mantener una comunicación efectiva, desarrollando aptitudes y habilidades para expresar y transmitir los mensajes de manera correcta y clara; saber escuchar y buscar el entendimiento mutuo.
- controlar los impulsos de nuestro carácter y la tendencia a la comodidad mediante la voluntad para afrontar con serenidad los contratiempos y tener paciencia y comprensión en las relaciones personales.
- Al evitar todo tipo de críticas negativas con respecto a otros compañeros, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar; aceptando únicamente críticas constructivas.

- compartir los méritos por el trabajo con el resto de los compañeros, destacando la importancia de los mismos en la obtención de los logros.
- no ser el origen de conflictos al sobrecargar con trabajo a los compañeros, por no realizar el trabajo que le corresponde, por faltar o ausentarse del lugar de trabajo sin causa justa.



Trabajo en equipo

Años de experiencia han demostrado que la mayoría de los equipos fracasan por no tener una idea clara de hacia adónde van y de cómo llegarán a su destino. Para triunfar, un equipo necesita expectativas claras y un propósito común. También necesita comunicarse

abiertamente y de la confianza mutua entre sus integrantes. Cada persona necesita comprender las diferencias que existen entre los integrantes y los talentos con que cada uno de ellos contribuye al equipo. También es requisito que exista un nivel adecuado de preparación y capacidad entre los integrantes para poder desempeñar las labores y funciones efectivamente, así como un nivel adecuado de recompensa por sus esfuerzos.

Trabajo en equipo implica unir talentos y esfuerzos para el logro de objetivos comunes como factor clave que permite sumar experiencia, conocimientos y habilidades para lograr resultados. Requiere de cultura y ambiente de diálogo y respeto donde la crítica y la autocrítica sean un proceso permanente que facilite el crecimiento personal y de la institución.

Conductas que demuestran trabajo en equipo

- demostrar que se es capaz de mantener en un nivel prioritario, el cumplimiento de las tareas del equipo.
- actuar en un ambiente de integración, amistad y leal colaboración, donde el espíritu solidario (fraterno, apoyo, respaldo, lealtad, unión) es el factor que permite sumar esfuerzos para multiplicar logros y optimizar el ambiente laboral.
- trabajar unidos bajo los valores de responsabilidad personal y colectiva, reconociendo que cada una de las actividades que se desarrollan en la institución son indispensables, interdependientes e inciden unas sobre otras.
- trabajar para fortalecer la unión del grupo; la transparencia en la comunicación interdisciplinaria y la capacidad para la toma de decisiones.

Sensibilidad en el servicio a padres

- Asumir el compromiso de brindar servicio de calidad al padre que lo solicite
- Trato afable, respetuoso y correcto.
- Saber escuchar y responder por medio de una comunicación clara y comprensible.
- Tratar de entender sus necesidades y buscar soluciones efectivas.
- Atender con diligencia, calidez y cordialidad las solicitudes de los padres y brindarles respuestas adecuadas.
- Demostrar actitud y disposición real y permanente de estar dispuestos a actuar con todas sus capacidades para asistirle.
- Ponerse en los zapatos del padre y por tanto, brindar un trato digno, con comprensión, apoyo y eficiencia.
- Ofrecerles facilidad de contacto, de manera que cuándo el padre llama por teléfono sean atendidos y pueda encontrar a quien pueda ayudarlos.
- Demostrar competencia personal para atender, hacer sugerencias y orientar correctamente al padre; demostrarle que conoce los procedimientos y servicios que ofrece la institución.
- Velar que las instalaciones físicas de la agencia sean visualmente atractivas: se mantengan limpias y ordenadas y que los funcionarios muestren apariencia correcta.
- Demostrar apertura y receptividad para encausar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del padre, así como el contestarlos pronta y oportunamente.
- Demostrar actitud positiva de “Sí se puede” y entusiasmo.
- **Nunca** tratar a los padres con aire de superioridad; utilizar un lenguaje que no pueden entender, tratarlos de manera despectiva, no dar evasivas, ni mostrar una actitud de “Me importa poco”.

LOS MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS



1. Comuníquese con la gente. Salude plazeramente. No hay nada más agradable que un saludo cordial.
2. Sonría con la gente. Se usan 65 músculos para fruncir el entrecejo pero solo 14 para sonreír.
3. Llame a los demás por su nombre. La música más dulce a los oídos de todos es el sonido de nuestro propio nombre.
4. Sea amigable y servicial. Los demás responderán de la misma manera.
5. Sea cordial. Esto le abrirá los canales de la comunicación.
6. Interésese sinceramente en los demás. Siempre encontrará algo que le guste en cada una de las personas que trate.
7. Sea generoso en el elogio, prudente en la crítica.
8. Tome en cuenta los sentimientos de los demás. Lo apreciarán mucho.
9. Considere la opinión de los demás. Hay tres puntos de vista en los asuntos controversiales: el suyo, el de la otra persona y el correcto.
10. Deberá estar alerta para servir. Lo que más cuenta en la vida es aquello que hacemos por los demás.

Comunicación



Una buena comunicación puede hacer la diferencia entre un ambiente laboral feliz o uno lleno de problemas.

La comunicación es indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y con las personas más cercanas a nosotros. Aún así enfrentamos desacuerdos y discusiones sin sentido, provocando en ocasiones una ruptura en las relaciones con los demás. Entender y hacerse comprender, es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar.


Con facilidad podemos perder de vista que la comunicación entra en el campo de los valores. El valor de la comunicación nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.

No todas las personas con una agradable y buena conversación poseen la capacidad de comunicarse eficazmente, en muchos de los casos transmiten anécdotas y conocimientos producto de la experiencia, información y vivencias que han tenido, pero con el defecto de no dar la oportunidad a que otros se expresen y compartan sus puntos de vista.

Queda claro que comunicar no significa decir, expresar o emitir mensajes (para eso están los medios de información), por el contrario, al entablar un diálogo con los demás, tenemos la oportunidad de conocer su carácter y manera de pensar, sus preferencias y necesidades, aprendemos de su experiencia, compartimos gustos y aficiones... en otras palabras: conocemos a las personas y desarrollamos nuestra capacidad de comprensión. Sólo así estaremos en condiciones de servir al enriquecimiento personal de quienes nos rodean.

La buena comunicación tiene algunas características que todos conocemos: escuchar con atención, no acaparar la palabra, evitar interrumpir, utilizar un lenguaje propio y moderado, lo cual demuestra educación y trato delicado hacia las personas. Una comunicación efectiva cuenta con unos elementos fundamentales e indispensables:

- **Interés por la persona.** Cuando nuestra atención total está reservada para la otra persona, nos mostramos atentos y ávidos de escuchar cada una de sus palabras. Cuando no prestamos atención llevamos el mensaje de que consideramos su charla superficial, de poco interés o de mínima importancia.
- **Toda persona que se acerca a nosotros considera que tiene algo importante que decir:** expresar una idea, tener una cortesía o hacer el momento más agradable; participarnos de sus sentimientos y preocupaciones; solicitar nuestro consejo y ayuda, etc.

- **Saber preguntar.** A pesar del esfuerzo por expresar las cosas con claridad no siempre se toman en el sentido correcto (y no hablamos de malas intenciones o indisposición). En ocasiones después de una breve discusión llegamos al consenso de estar hablando de lo mismo pero en diferentes términos. Las causas son diversas: falta de conocimiento y convivencia con las personas, distracción, cansancio... El punto es no quedarnos con la duda, aclarar aquello que nos parece incorrecto, equivocado o agresivo para evitar conflictos incómodos e inútiles que sólo dejan resentimientos.
- 
- **Aprender a ceder.** Existen personas obstinadas en pensar que poseen la verdad debido a su experiencia, estatus o conocimientos; de antemano están dispuestos a convencer u obligar si es necesario, a que las personas se identifiquen con su modo de pensar y de parecer, restando valor a la opinión y juicio de los demás. No es extraño en ellos la inconformidad, la crítica y el despotismo, inmersos en conflictos, críticas y finalmente convertidos en las últimas personas con quien se desea tratar. La comunicación efectiva es comprensiva, condescendiente y conciliadora para obtener los mejores frutos y estrechar las relaciones interpersonales.
 - **Sinceridad ante todo.** Expresar lo que pensamos, sobre todo si sabemos que es lo correcto (en temas que afecten a la moral, las buenas costumbres y los hábitos), no debe detenernos para mostrar desacuerdo, superando el temor a quedar mal con un grupo y a la postre vernos relegados. Tampoco es justificable callar para no herir a alguien (al compañero que hace mal su trabajo), si deseamos el bien de los demás, procuraremos decir las cosas con delicadeza y claridad para que descubran y entiendan nuestra rectitud de intención. Siempre será importante dar a los demás un consejo y criterio recto, de otra forma continuarán cometiendo los mismos errores o haciendo esfuerzos inútiles para lograr objetivos.

Además de los elementos esenciales, es preciso cuidar otros pequeños detalles que nos ayudarán a perfeccionar y a hacer más eficaz nuestra comunicación:

- Trata de comprender los sentimientos de los demás. Evita hacer burlas, críticas o comentarios jocosos respecto a lo que expresan. Si es necesario corrige, pero nunca los hagas sentir mal.
- No interpretes equivocadamente los gestos, movimientos o entonación con que se dicen las cosas, hay personas que hacen demasiado énfasis al hablar. Primero pregunta y aclara antes de formarte un juicio equivocado.
- Observa el estado de ánimo de las personas cuando se acercan a ti. Todos nos expresamos diferente cuando estamos exaltados o tristes. Así sabrás qué decir y cómo actuar evitando malos entendidos.
- Aprende a ser cortés. Si no tienes tiempo para atender a las personas, acuerda otro momento para hablar. Es de muy mal gusto mostrar prisa por terminar.

Bibliografía

Aranguren, José Luis. “**Ética**”. Madrid, Revista de Occidente. 1958.

Badillo, Pedro E. “Una visión humanística de la crisis en la educación”. **Ábaco**. Revista de Educación y Cultura. Santurce, P. R.: Promociones Plenamar. Núm. 2. 1990.

Cristóbal Alejandro. “Trabajar en equipo, hasta llegar al éxito”. www.degerencia.com/

ELA de PR. Oficina de Etica Gubernamental. “Valores y Principios Eticos de los Servidores Públicos”. **Conética**. Boletín Informativo. 1991.

Elmy Rosario Galarce. “¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?”
cuhwww.upr.clu.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html

Gustavo Schujman. “Formación Etica y Ciudadana y Convivencia Escolar”.
Agosto-Septiembre de 2003
www.oei.es/valores2/monografias/monografia02/reflexion06.htm