

U.T.4.- REALIZACIÓN DE ACCIONES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LOS JÓVENES.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

[Aviso Legal](#)

1.1. Programas de información y asesoramiento.

A. ASESORÍA JURÍDICA:

La asesoría jurídica se define como **un servicio público y gratuito**.

Esta dirigido a jóvenes de edades comprendidas entre 16-18 y 35 años de edad. El objetivo es garantizar a los jóvenes un conocimiento adecuado de sus derechos y obligaciones, además de orientar sobre los trámites legales a seguir para la solución de los diferentes conflictos que en el campo del Derecho puedan plantearse.

Es un servicio que comprende tanto funciones de información y asesoramiento especializado, mediante la atención personalizada y anónima de cada caso efectuada por un abogado/a, como acciones formativas y divulgativas de los temas jurídicos

La materias que son objeto de asistencia y asesoramiento:

- ✓ Vivienda: con referencia a alquileres, ayudas, contratos, hipotecas,...
- ✓ Empleo y autoempleo: derechos y deberes laborales, constitución de empresas, contratos labores, ...
- ✓ Fiscalidad: IRPF, IVA, IGIG, otros impuestos, ...
- ✓ Asociacionismo: constitución de asociaciones, procedimientos, etc.
- ✓ Derechos civiles: separaciones, divorcios, herencias, uniones de hecho, ...
- ✓ Consumo: reclamaciones, quejas, arbitrajes, ...
- ✓ Otros como sanciones administrativas, multas, acoso escolar, malos tratos,...



Se puede acceder a este servicio mediante cita telefónica o mediante cita a través de la pagina web.



Caso práctico

Servicio de Asesoramiento Jurídico sobre Vivienda de Provivienda

El equipo Jurídico resolverá, de forma gratuita, las dudas generales que tengas sobre alquiler, compraventa, ayudas en vivienda, planes de vivienda, etc

Más información: [Provivienda](#).



B. ASESORÍA PSICOSOCIAL.

La Asesoría Psicosocial para jóvenes se define como un servicio público gratuito, dirigido fundamentalmente a jóvenes de edades comprendidas entre 16 y 30 años de edad.

También va dirigido a asociaciones, educadores y profesionales que trabajan con jóvenes y lo solicitan.

El objetivo fundamental es difundir y orientar a los jóvenes en materia psicosocial, psicoafectiva y sexual .

Es un servicio gratuito, anónimo y confidencial, mediante atención personal en la sede del centro de información juvenil.

Se puede solicitar el servicio mediante vía telefónica, por correo electrónico y directamente.

Los temas que se tratan son los siguientes: mejora de la comunicación, resolución de conflictos, habilidades sociales, prevención de maltrato y conductas violentas, técnicas de apoyo psicológico, procesos de identidad y autoestima, mejora de la integración social de jóvenes, relaciones de pareja, disfunciones sexuales, autoestima e imagen corporal y sobre métodos contraceptivos, prevención de enfermedades de transmisión sexual, aspectos psicológicos de la sexualidad, planificación familiar, etc..

En caso que se considere pertinente se derivará a los usuarios a los centros asistenciales específicos y realizando al mismo tiempo campañas de sensibilización y formación en centros juveniles, centros de enseñanza y culturales.



Caso práctico

Proyecto subvencionado por la Consejería de Igualdad del Cabildo de Gran Canaria, donde el Colectivo GAMÁ (Colectivo de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales de Canarias), pone a tu disposición dos webs

muy interesantes.



C. ASESORÍA ACADÉMICO-LABORAL.:

Se ofrece asesoría para la solución de dudas en materia académica, formación profesional, formación para el empleo, orientación laboral, técnicas de búsqueda de empleo, desarrollo de habilidades personales y competencias profesionales, prácticas profesionales en empresas, salidas profesionales, Garantía Juvenil etc.,

Se desarrolla en el marco del PROGRAMA OPERATIVO FONDO SOCIAL EUROPEO 2014-2020.

En algunos servicios también se dispone de forma virtual, de toda la información necesaria sobre técnicas de búsqueda de empleo en los contenidos del portal.

Se dispone de folletos y material impreso elaborados específicamente tanto para la población juvenil, como para los adultos, que puedan actuar como mediadores en relación con los jóvenes destinatarios de estos programas.

Además de ofrecer un servicio de atención personalizada se trabaja en grupos, a través de talleres de diferentes temáticas, como por ejemplo: internet como herramienta de búsqueda de empleo, empleo en la Red, trabajar en la Administración Pública, salidas profesionales, etc.

La Consejería de Recursos Humanos, Organización, Educación y Juventud presenta la programación anual de acciones formativas destinadas a las personas jóvenes de Gran Canaria.

Objetivos:

- ✓ Dotar a la juventud grancanaria de instrumentos que les permitan descubrir sus propias habilidades para construir su futuro y ser protagonistas del cambio social.
- ✓ Propiciar actitudes, habilidades, valores, que amplíen sus oportunidades de



inserción laboral.

- ✓ Un espacio de participación donde la juventud participa en su diseño.

Para más información: [Cabildo de Gran Canaria. Joven.](#)



Caso práctico

Ejemplos:

- ✓ TALLER “HABLAR EN PÚBLICO CON EFICACIA. Estrategias de Comunicación en la Búsqueda de Empleo y el Emprendimiento”.
- ✓ TALLER DE HIGIENE ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.
- ✓ TALLER DE COMPETENCIAS DIGITALES (OPEN OFFICE: Manejo eficaz de la hoja de cálculo y procesador de textos. Correo electrónico e internet).

D. EURODESK.

La oficina europea de Eurodesk, en funcionamiento desde 1996, es el órgano encargado de prestar apoyo en la coordinación de actividades, el mantenimiento de la red, además de encargarse de establecer unos criterios de calidad y objetivos comunes. Asimismo, desde su plataforma virtual se gestiona el portal europeo de la Juventud y las distintas bases de datos relacionadas.

Eurodesk es una red europea que ofrece un servicio integral de información y orientación a los jóvenes: difundimos oportunidades sobre movilidad europea para el aprendizaje, promocionamos contenidos informativos de interés juvenil y resolvemos las consultas individuales que los jóvenes nos puedan plantear; prestaciones que ofrecemos a través de diversos canales:

- ✓ [Portal Europeo de la Juventud](#)
- ✓ [Página Electrónica Eurodesk España](#)
- ✓ [Página Electrónica Eurodesk Europa](#)

[Eurodesk.es](#) es un nuevo portal online de información para jóvenes y técnicos de juventud, con el objetivo fundamental de difundir oportunidades y de acercar las oficinas Eurodesk a la gente joven. La nueva web quiere concienciar a los jóvenes sobre la existencia de numerosas oportunidades de movilidad en toda Europa.

Este servicio de información online cuenta con la inclusión de las 53 oficinas Eurodesk repartidas por toda España y la traducción de los programas de movilidad que más interesan a la gente joven.

Es una iniciativa totalmente gratuita, tanto para las organizaciones como para los y las jóvenes, a través de la que se promocionan ofertas transnacionales de cursos, intercambios, prácticas, premios, seminarios, actividades, etc. Para las organizaciones y técnicos de juventud supone una ayuda para promover la movilidad europea entre su público objetivo. Se abre a todo tipo de organizaciones (públicas, privadas, con y sin ánimo de lucro) que quieran difundir sus programas, aunque el grupo objetivo principal es **la red de multiplicadores cualificados de Eurodesk en España**. Los jóvenes pueden buscar sus oportunidades de movilidad en este nuevo sitio, sin necesidad de estar registrados.

En definitiva, **Eurodesk busca compartir oportunidades** y para ello, ofrece de manera gratuita esta nueva plataforma, con el fin de que los jóvenes puedan encontrar oportunidades de movilidad europea de manera rápida y sencilla.

Además de la información que le puedan facilitar en las distintas [oficinas pertenecientes a la red \(link is external\)](#), en la página web de Eurodesk se publican diariamente todas las convocatorias para solicitar una subvención en el marco de programas europeos para la formación y la juventud. Para estar informado cada vez que una convocatoria se publique, existe un servicio RSS al que es posible suscribirse.

Se elabora un boletín Eurodesk mensual por la oficina europea que lleva idéntico nombre, ofrece al público joven la oportunidad de conocer las últimas novedades acerca de los distintos programas e iniciativas españolas y europeas.

Cientos de miles de jóvenes de la Unión Europea (UE) consultan el boletín de la oficina europea Eurodesk para mantenerse informados sobre las últimas convocatorias de programas e iniciativas españoles y europeos.

Durante el pasado año, fueron 3.350 los profesionales que formaron parte de los programas de Eurodesk, se atendieron más de 147.000 consultas a través de la red y otros 404.911 obtuvieron información con talleres, presentaciones y reuniones.

http://sepie.es/doc/comunicacion/jornadas/2016/3y4_noviembre/8Eurodesk_Europass.pdf

Hablamos de Europa?

www.hablamosdeeuropa.es

¿Quieres tener toda la información europea en tu móvil? Descarga las aplicaciones:

ec.europa.eu/spain/aplicaciones-para-iphone-android_es.htm

1.2. Programas de emancipación.

Los programas de emancipación pretenden facilitar a los jóvenes el acceso a un empleo y una vivienda dignos y de calidad.

Este programa cristaliza la colaboración entre el Instituto de la Juventud y las diferentes Comunidades Autónomas de régimen común como de las Ciudades de Ceuta y Melilla.

El desarrollo del modelo de Oficinas de Emancipación Joven es asimétrico, lo que permite a los Organismos de Juventud de las Comunidades Autónomas incidir en aquellas áreas que consideran de mayor interés para las personas jóvenes residentes en cada Comunidad Autónoma.



PROGRAMA DE
EMANCIPACIÓN

Renta básica de emancipación.

Las ayudas se regulan por el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, modificado por el Real Decreto 366/2009, de 20 de marzo, y por el Real Decreto 1260/2010, de 8 de octubre.

Están afectadas por la Disposición derogatoria primera del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, y el artículo 36 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Por ello no es posible reconocer la ayuda a nuevos beneficiarios y solo se mantiene si se había solicitado por primera vez con anterioridad al 31 de diciembre de 2011 y, a esa fecha, se cumplía los requisitos establecidos para ser beneficiario de las ayudas y siempre que la resolución de reconocimiento del derecho se hubiera comunicado por tu Comunidad Autónoma o Ciudad de Ceuta y Melilla al Ministerio de Fomento antes del 15 de julio de 2012.

La ayuda se ha derogado con efectos desde el 1 de enero de 2012 y no se conceden nuevas ayudas.

Solo si está la ayuda reconocida por la Comunidad Autónoma que se solicita o Ciudad de Ceuta y Melilla, con anterioridad al 1 de enero de 2012, se **podrá seguir disfrutando**.

1.3. Programas de proyectos europeos.

Erasmus+ es el programa de la UE en los ámbitos de la educación, la formación, la juventud y el deporte para el periodo 2014-2021. El trabajo en los ámbitos de la educación, la formación, la juventud y el deporte puede ser una ayuda importante para abordar los cambios socioeconómicos, los principales desafíos a los que se enfrentará Europa hasta el final de la presente década, y para respaldar la aplicación de la Agenda Política Europea destinada al crecimiento, el empleo, la equidad e inclusión.

Está diseñado para apoyar los esfuerzos de los países participantes por utilizar de forma eficiente el potencial del talento humano y social europeo atendiendo al principio del aprendizaje permanente, vinculando el apoyo al aprendizaje formal, no formal e informal en los ámbitos de la educación, la formación y la juventud.

El programa apoya las acciones, la cooperación y las herramientas coherentes con los objetivos de la Estrategia Europa 2020 y sus iniciativas emblemáticas, como Juventud en Movimiento y la Agenda de nuevas cualificaciones y empleos. El programa contribuye también a conseguir los objetivos del Marco Estratégico para la Educación y la Formación para la cooperación europea en educación y formación y la Estrategia Europea para la Juventud, apoyándose en los métodos abiertos de coordinación

El programa Erasmus+ deberá contribuir a la consecución de:

- ✓ Los objetivos de la Estrategia Europa 2020, incluido el objetivo principal sobre educación².
- ✓ Los objetivos del Marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación (ET 2020), con los indicadores de referencia correspondientes.
- ✓ El desarrollo sostenible de los países asociados en el campo de la educación superior;
- ✓ Los objetivos globales del Marco renovado para la cooperación europea en el ámbito de la juventud.
- ✓ El objetivo del desarrollo de la dimensión europea en el deporte, en particular el deporte de base, en consonancia con el Plan de Trabajo de la Unión para el Deporte.
- ✓ La promoción de los valores europeos, de conformidad con el artículo 2 del Tratado de la Unión Europea³.

Para cumplir sus objetivos, el programa Erasmus+ ejecuta las acciones siguientes:

ACCIÓN CLAVE 1: MOVILIDAD DE LAS PERSONAS.

Esta Acción Clave apoya:

- ✓ La movilidad de los educandos y del personal: oportunidades para que los estudiantes, estudiantes en prácticas y jóvenes, así como los profesores universitarios o de otros niveles, formadores, trabajadores en el ámbito de la

juventud, personal de instituciones educativas y organizaciones de la sociedad civil emprendan una experiencia de aprendizaje o profesional en otro país.

- ✓ Los Títulos conjuntos de máster Erasmus Mundus: programas de estudios internacionales integrados de alto nivel impartidos por consorcios de instituciones de educación superior que conceden becas completas a los mejores estudiantes de máster del mundo.
- ✓ Los Préstamos Erasmus+ para máster: préstamos respaldados por el programa para estudiantes de educación superior de los países del programa que cursan un máster completo en el extranjero.

Para ello, los estudiantes han de dirigirse a los bancos nacionales o a las agencias de préstamos a estudiantes.

ACCIÓN CLAVE 2: COOPERACIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y EL INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS.

Esta Acción Clave subvenciona:

- ✓ Las Asociaciones Estratégicas transnacionales dirigidas a desarrollar iniciativas en uno o varios ámbitos de la educación, la formación y la juventud y a promover la innovación, el intercambio de experiencia y conocimiento entre diferentes tipos de organizaciones implicadas en la educación, la formación y la juventud o en otros ámbitos pertinentes. Ciertas actividades de movilidad reciben apoyo por contribuir a los objetivos del proyecto.
- ✓ Las Alianzas para el Conocimiento entre instituciones de educación superior y empresas con el objetivo de estimular la innovación, el espíritu de empresa, la creatividad, la empleabilidad, el intercambio de conocimientos y la enseñanza y el aprendizaje multidisciplinares.
- ✓ Las Alianzas para las Competencias Sectoriales que respaldan el diseño y la aplicación de planes de estudios de formación profesional conjuntos y programas y metodologías de enseñanza y formación, basándose en las tendencias existentes en un sector económico determinado y en las competencias necesarias en uno o más ámbitos profesionales.
- ✓ Los proyectos de Desarrollo de las Capacidades que respaldan la cooperación con los países asociados en materia de enseñanza superior y juventud. Los proyectos de desarrollo de las capacidades tienen por objetivo contribuir en el proceso de modernización e internacionalización de las organizaciones o instituciones y sistemas. Determinados proyectos de Desarrollo de Capacidades apoyan actividades de movilidad por contribuir a los objetivos del proyecto.
- ✓ Las plataformas de apoyo a las TI, como eTwinning, la plataforma School Education Gateway, la Plataforma electrónica para el aprendizaje de personas adultas en Europa (EPALE) y el Portal Europeo de la Juventud, que ofrecen espacios, bases de datos y oportunidades de colaboración virtual, comunidades de práctica y otros servicios en línea para los profesores, formadores y profesionales del ámbito escolar y de la educación de personas adultas, así como para los jóvenes, voluntarios y trabajadores en el ámbito de la juventud de Europa y fuera de ella. Además, desde 2018, la iniciativa de Intercambio Virtual Erasmus+ ofrece experiencias de aprendizaje intercultural

entre jóvenes de Europa y de los países del Mediterráneo Meridional.

ACCIÓN CLAVE 3: APOYO A LA REFORMA DE POLÍTICAS.

Esta Acción Clave apoya:

- ✓ Los conocimientos en los ámbitos de la educación, la formación y la juventud para la formulación de políticas contrastadas y actividades de seguimiento, y en particular:
 - Los análisis por países y por temas, incluidos los realizados en cooperación con redes académicas;
 - El aprendizaje entre iguales y la revisión por pares mediante el Método abierto de coordinación en educación, formación y juventud.
- ✓ Las iniciativas a favor de la innovación política orientadas a estimular el desarrollo de políticas innovadoras y a hacer posible que las autoridades públicas comprueben la efectividad de estas por medio de ensayos de campo basados en metodologías de evaluación sólidas.
- ✓ El apoyo a los instrumentos políticos europeos con el fin de facilitar la transparencia y el reconocimiento de competencias y cualificaciones, así como la transferencia de créditos, para impulsar la garantía de la calidad, respaldar la validación del aprendizaje no formal e informal, la gestión de las capacidades y el asesoramiento. Esta acción incluye también el apoyo a redes que faciliten intercambios transeuropeos y la movilidad de los ciudadanos por motivos de aprendizaje y de trabajo, así como el desarrollo de trayectorias de aprendizaje flexibles entre diferentes ámbitos de la educación, la formación y la juventud.
- ✓ La cooperación con organizaciones internacionales con conocimientos y capacidad analítica ampliamente reconocidos (como la OCDE y el Consejo de Europa), con el fin de reforzar el impacto y el valor añadido de las políticas en materia de educación, formación y juventud.
- ✓ La promoción del diálogo con las partes interesadas, la política y el programa, involucrando autoridades públicas, los proveedores y las partes interesadas en los ámbitos de la educación, la formación y la juventud para sensibilizar acerca de las Agendas de Política Europea, en particular Europa 2020, Educación y Formación 2020, la Estrategia Europea para la Juventud, así como la dimensión exterior de las políticas de la UE en materia de educación, formación y juventud. Estas cuestiones también son esenciales para desarrollar la capacidad de las partes interesadas para prestar apoyo activo a la implantación de políticas promoviendo el aprovechamiento de los resultados del programa y generando un impacto tangible.

ACTIVIDADES JEAN MONNET

Las actividades  Jean Monnet apoyarán:

- ✓ Módulos académicos, Cátedras, Centros de Excelencia, a fin de intensificar la enseñanza en estudios sobre la integración europea incorporada a un plan de estudios oficial de una institución de educación superior, y de realizar, someter a seguimiento y supervisar la investigación sobre contenidos de la UE, también en otros niveles educativos como la formación del profesorado y la educación obligatoria. Estas acciones se dirigen asimismo a proporcionar a futuros

profesionales de ámbitos con demanda creciente en el mercado de trabajo una enseñanza en profundidad de las cuestiones relacionadas con la integración europea, al mismo tiempo que intentan animar a la joven generación de profesores e investigadores a centrar su trabajo en la integración europea, les prestan asesoramiento y les proporcionan orientación en este sentido.

- ✓ El debate político con el mundo académico, respaldado por:
 - Redes para mejorar la cooperación entre las diferentes universidades de Europa y de todo el mundo, impulsar la cooperación y crear una plataforma de intercambio de conocimientos de alto nivel con los agentes públicos y los servicios de la Comisión centrada en asuntos de la UE de gran relevancia;
 - Proyectos de innovación y enriquecimiento mutuo y difusión de contenidos de la UE dirigidos a promover el debate y la reflexión sobre asuntos de la UE y a mejorar el conocimiento acerca de la UE y sus procesos.
- ✓ El apoyo a asociaciones a la hora de organizar y llevar a cabo las actividades sobre estudios y cuestiones de la UE previstas por sus estatutos, y para divulgar datos de la UE entre un público amplio y potenciar así una ciudadanía europea activa.

Las actividades Jean Monnet también concederán subvenciones de mantenimiento a las instituciones designadas que persigan un objetivo de interés europeo y que organicen estudios y conferencias orientadas a proporcionar ideas nuevas a los responsables de la elaboración de políticas y a presentarles sugerencias concretas.

DEPORTE

Las acciones del ámbito del deporte apoyarán:

- ✓ Las asociaciones en colaboración, dirigidas a promover la integridad en el deporte (medidas contra el dopaje, lucha contra el amaño de partidos, protección de los menores), a apoyar enfoques innovadores para aplicar los principios de la UE relativos a la buena gobernanza en el deporte, las estrategias de la UE en el ámbito de la inclusión social y la igualdad de oportunidades, a fomentar la participación en el deporte y la actividad física (apoyando la aplicación de las Directrices de actividad física de la UE, el voluntariado, el empleo en el sector del deporte y la educación y formación sobre el deporte) y a apoyar la aplicación de las directrices europeas sobre la doble carrera profesional de los deportistas.
Estas asociaciones incluyen asimismo las Asociaciones en colaboración a pequeña escala, cuyos objetivos son el fomento de la inclusión social y la igualdad de oportunidades en el deporte, la promoción de los deportes y juegos tradicionales europeos, el apoyo a la movilidad de voluntarios, entrenadores, responsables y personal de organizaciones deportivas sin ánimo de lucro y la protección de los atletas, especialmente los más jóvenes, frente a los peligros para la salud y la seguridad a través de la mejora de las condiciones de entrenamiento y competición.
- ✓ Los acontecimientos deportivos europeos sin ánimo de lucro, en cuyo marco se concederán subvenciones a organizaciones individuales encargadas de la

preparación, la organización y el seguimiento de un acontecimiento determinado. Las actividades previstas incluirán la organización de actividades formativas para atletas y voluntarios en el periodo previo al acontecimiento, las ceremonias de inauguración y clausura, las competiciones, las actividades complementarias del acontecimiento deportivo (conferencias, seminarios) y la ejecución de actividades posteriores como la evaluación o el seguimiento.

- ✓ El refuerzo de la base informativa para la elaboración de políticas mediante estudios, recopilación de datos, encuestas, redes, conferencias y seminarios que difundan buenas prácticas desde los Países del programa y las organizaciones deportivas y refuercen las redes a nivel de la UE de manera que sus miembros nacionales aprovechen las sinergias y los intercambios con sus socios.
- ✓ El diálogo con las partes interesadas europeas pertinentes, cuyos principales exponentes son el Foro Europeo del Deporte y el apoyo a los acontecimientos deportivos presidenciales, organizados por el Estado miembro que ejerce la presidencia de la UE. Se podrán organizar, según convenga, otros seminarios y reuniones ad hoc pertinentes para garantizar un diálogo óptimo con las partes interesadas en el deporte.

El programa cuenta con una dotación general indicativa de 14.774 millones EUR con cargo a la rúbrica 1 y de 1.680 millones EUR con cargo a la rúbrica 4 del presupuesto de la UE para los siete años (2014-2020). El presupuesto anual lo adopta la Autoridad Presupuestaria.



Debes conocer

- ✓ erasmusplus.injuve.es/opencms/export/download/formularios/erasmus-plus-programme-guide-2019_es.pdf.
- ✓ Portal Europeo de la Juventud: europa.es/youth/splash_en.
- ✓ Eurodesk: eurodesk.eu.

1.4. Proyectos de intercambios de jóvenes (Europa, América Latina y otros).

Proyectos de movilidad euro mediterráneo. Programa EUROMED

La importancia de promover la comprensión y las relaciones entre los jóvenes de las ciudades mediterráneas, basadas en un respecto mutuo, y la aceptación y el dialogo entre culturas. Incrementar el conocimiento de los países, cultura y forma de sentir y de vivir, como base en la lucha contra el racismo y la xenofobia, especialmente en una zona donde existe un importante núcleo de población emigrante procedente principalmente del área mediterránea del Magreb, llevo al Servicio de Juventud a hacer un importante esfuerzo en la promoción de proyectos de intercambios de jóvenes entre ciudades del Mediterráneo y asumir los objetivos que al respecto planteo el programa Euromed Youth de la Comisión Europea, creado tras la conferencia de Barcelona.

Países Asociados vecinos de la UE:

- ✓ **Balcanes Occidentales:** Albania, Bosnia-Herzegovina, Kosovo, Montenegro, Serbia.
- ✓ **Países de la asociación Oriental:** Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Moldavia, Ucrania.
- ✓ **Países del Mediterráneo meridional:** Argelia, Egipto, Israel, Jordania, Líbano, Marruecos, Palestina, Siria, Túnez, Libia.
- ✓ **Federación de Rusia:** Territorio de Rusia reconocido por el derecho internacional

Información:

Mediterráneo, cuna de culturas tolerantes.
Marruecos, Grecia, Israel, España.
Murcia. Diciembre .1998
57697-DME-X-ES-45-98-R3

Ciudades mediterráneas e interculturalidad.
Marruecos, Túnez, Italia y España
Murcia. Septiembre .1999

"Los jóvenes y los modelos de participación en la integración de los emigrantes"
Murcia,2000
Italia, España, Marruecos, Túnez
88525-1.-ES-02-2000-R1

Los jóvenes del entorno Mediterráneo unidos por el Medio Ambiente: El Agua un recurso escaso.
Túnez, Malta, Italia, España.

Murcia.2001

Siglo XXI: Perspectivas de creación en el Mediterráneo.

Túnez, Jordania, Turquía, Italia, Austria, España

Murcia.2002

104765-1.2-ES-01-20002-R1

Mujer y exclusión en los países mediterráneos: presente y futuro

Murcia, 2003

Túnez, Jordania, Líbano, Italia, España y Finlandia.

EAC7D/TAO D(2003) 7035

Participación Juvenil en el Mediterráneo

Egipto, Palestina, Túnez, España, Italia y Finlandia

Murcia, 2004

Es-12-42-2003-R5

Proyectos de movilidad latinoamericanos:

Similares planteamientos a los esgrimidos para los programas euro mediterráneos son los que impulsa el establecimiento de programas de movilidad y cooperación con jóvenes y estructuras de juventud de Latinoamérica. Desde luego, y como valor añadido la proximidad de culturas, la similitud de costumbres, forma de vivir y sobre todo la unidad del idioma. Y también ante una creciente demanda de relación con estos países la facilidad que nos supone hacer de mediadores con nuestros interlocutores europeos ante nuestros colegas latinoamericanos.

Una iniciativa que se consolida es la FAQ-Movilidad académica iberoamericana. Consiste en un marco de movilidad e intercambio de estudiantes, profesores e investigadores de la región. Permite fomentar que realicen un periodo de estudios de educación superior, docencia e investigación en otros países de la comunidad iberoamericana. La información se puede obtener en la universidad donde se estudia.

Información:

El Mar: encuentro de culturas.

Colombia, Costa Rica, México, Italia, Portugal y España

Murcia. Septiembre 2002

107212-ES-12-29-2002-R3

Los jóvenes unidos por el medio ambiente, un recurso de vida.

Costa Rica, España, Italia y México.

Monteverde. Costa Rica. 2003

111297-ES-12-5-2003-RO

Jóvenes mujeres euro latinoamericanas: un diario de vida.

Italia, España, Bolivia, México

Ciudad de México, 2003

111297-ES-12-5-2003-RO

Juventud, Derechos Humanos Y Emigración

Italia, España, Austria, Ecuador, Chile y México
Murcia, 2004
ES-12-11-2004-R1

Información y ciudadanía activa: una estrategia para la inclusión de jóvenes con
menos oportunidades.
Argentina, Chile, México, Austria .España y Finlandia
Santiago de Chile, Chile. 2005
ES-12-12-2005-R1

Prevenimos la violencia-construimos la igualdad: diversidad, derechos humanos
y participación, la respuesta de los jóvenes a la violencia.
Guatemala. Argentina, México, España, Italia y Portugal
Buenos Aires, Argentina 2006
ES-12-16-2006-R1

"Jóvenes por la no discriminación: creando una ciudadanía con derechos
plenos"
México, Guatemala, Italia y España
Ciudad de México (México) 2007
ES-12-53-2006-R5

1.5. Programas de participación juvenil y voluntariado.

La puesta en marcha del Cuerpo Europeo de Solidaridad y, en concreto, la convocatoria para la presentación de proyectos al amparo de esta iniciativa ha originado una serie de cambios que afectan al programa Erasmus+ en el ámbito del voluntariado.

A partir de agosto de 2018, los proyectos de voluntariado pasan a financiarse a través del Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES) excepto si las organizaciones solicitantes son de la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Turquía que deberán presentarlos en la agencia nacional del programa Erasmus+ que les corresponda y que podrán ser financiados por este programa.



Las organizaciones de los Estados miembros de la UE deberán presentar sus solicitudes en el marco del Cuerpo Europeo de Solidaridad. Tendrán que estar en posesión del Sello de Calidad correspondiente en función de la acción a la que presenten el proyecto (ocupacional o voluntariado). Las organizaciones que ya estuvieran acreditadas para el Servicio Voluntario Europeo (SVE) de Erasmus+ podrán presentar proyectos al CES, en el ámbito del voluntariado, sin necesidad de obtener el nuevo Sello de Calidad.

Las acciones que abarca el Cuerpo Europeo de Solidaridad son las siguientes:

- ✓ Voluntariado (Asociaciones de voluntariado, Proyectos de voluntariado y Equipos de voluntariado en áreas de alta prioridad).
- ✓ Proyectos solidarios.
- ✓ Prácticas profesionales y empleo.

El plazo para presentación de los proyectos se puede consultar en la guía del programa.

Por su parte, los jóvenes que deseen participar en un proyecto de voluntariado deberán registrarse en el Portal del Cuerpo Europeo de Solidaridad.

El programa Erasmus+: Juventud en Acción seguirá financiando los siguientes proyectos: intercambios juveniles, formación y trabajo en redes de trabajadores en el ámbito de la juventud, asociaciones estratégicas en el ámbito de la juventud.



Para saber más

En las siguientes páginas web puedes ver guías europeas de solidaridad:

- ✓ [Web del Cuerpo Europeo de Solidaridad.](#)
- ✓ [Guía del Cuerpo Europeo de Solidaridad.](#)
- ✓ [Formularios del Cuerpo Europeo de Solidaridad.](#)



Debes conocer

En las siguientes páginas puedes encontrar otro tipo de documentación de interés:

- ✓ [Ciclo de formación y evaluación SVE: Directrices y estándares mínimos de calidad.](#) Documento elaborado por la Comisión Europea que resume los objetivos y logros esperados mínimos para cada una de las sesiones de formación y evaluación. El documento es de interés para todos los agentes implicados en la formación de voluntarios, incluidos los propios voluntarios.
- ✓ [Calendario formativo. Proyectos de Voluntariado Erasmus+ y Cuerpo Europeo de Solidaridad.](#)

A. Asociacionismo juvenil.

El rápido crecimiento en términos cuantitativos y cualitativos, de las organizaciones sociales del tercer sector en España ha introducido una serie de debates relacionados tanto con su dimensión interna como externa: ¿Cómo combinar eficacia social y participación? ¿Cómo facilitar la convivencia de los y las profesionales remunerados y remuneradas y los socios y las socias, voluntarios o voluntarias o militantes? ¿Cómo mejorar la capacidad de gestión? ¿Cómo equilibrar la dependencia financiera de los organismos públicos con la autogestión y autonomía asociativas?

Este debate afecta de igual manera, aunque con algunas peculiaridades, al sector asociativo juvenil. Las asociaciones juveniles son heterogéneas, diversas, plurales, diferentes entre sí y están presentes en multitud de campos de acción y temáticos (vecinales, de tiempo libre, sindicales, políticas, culturales, de reivindicación de derechos, socio-educativas...). A la luz de varios estudios relacionados con la dimensión interna de las entidades juveniles, podemos realizar una aproximación a

las características que comparten.

Las personas que componen las entidades juveniles van desde los y las activistas (con una gran dedicación) hasta quien colabora esporádicamente, los asociados y las asociadas de cuota (que pagan y no participan) o los equipos técnicos. Sin duda, generar mecanismos de trabajo que garanticen una comunicación interna fluida entre todas estas personas es imprescindible para asegurar el éxito del proyecto asociativo, así como su participación real.

Asimismo, una cuestión constante en los debates relativos a la continuidad asociativa es el relevo generacional. Dicho relevo requiere estructuras horizontales y poco personalistas, donde las funciones y las tareas sean distribuidas y delegadas, y donde el conocimiento se quede en la organización, evitando que se vaya con cada renovación de cargos. La incorporación de mecanismos de democracia participativa constituye un camino que habrá que explorar para garantizar la participación y el relevo.

En términos generales, y a pesar de las diferencias entre asociaciones, podemos afirmar que existe un objetivo general (implícito o explícito) que está detrás del trabajo de cualquier entidad juvenil: la construcción de ciudadanía, donde dichas entidades se convierten en verdaderas escuelas de ciudadanía.

Asimismo, otro rasgo común a los objetivos del movimiento asociativo es la voluntad de cambio, de transformación social que todas ellas se plantean en un sentido u otro.

Más allá de este objetivo general, parece que existe una necesidad urgente de revisar los objetivos que se plantea cada asociación, con el fin de adaptarlos a una realidad rápidamente cambiante y de ajustarlos de manera más precisa a las necesidades de los destinatarios y las destinatarias de la acción asociativa. Esto implica la necesidad de contar con mecanismos de análisis de la realidad social y de la realidad juvenil, que proporcionen a las entidades una visión en permanente actualización sobre lo que ocurre a su alrededor.

También podemos señalar que se ha producido un notable incremento de las actividades realizadas por las entidades, que ha ido por delante de los recursos necesarios para realizarlas (económicos, organizativos y técnicos). El reto fundamental que esto plantea es la necesidad de mejorar la conceptualización de estas actividades en función del proyecto asociativo y la planificación de estas actividades.

En términos generales, las actividades se centran en los siguientes aspectos: información, orientación y asesoramiento, formación, sensibilización social y acción educativa, intervención directa, actividades lúdicas, socioculturales y de ocio y tiempo libre, reivindicación de derechos y denuncia de injusticias.

Los tipos principales de asociaciones son:

- ✓ *Asociaciones juveniles.* Es la forma más común de agrupación legalizada jóvenes . En edades comprendidas entre los 14 años cumplidos y 30 sin cumplir por motivos de relacionados con los efectos legales.

- ✓ *Asociaciones estudiantiles.* Son las que agrupan a personas matriculadas en centros de enseñanzas, sin restricción de edad.
- ✓ *Secciones o áreas de juventud en asociaciones vecinales, asociaciones de género, sindicatos.* Se trata asociaciones vinculadas orgánicamente a una estructura asociativa sectorial de mayor envergadura. Puede disponer de personalidad jurídica o no.
- ✓ *Entidades prestadoras de servicios a la juventud.* Realizan actividades en la participación. Sus asociados pueden contar con una edad superior a los 30 años.
- ✓ *Coordinadoras de entidades juveniles.* Son estructuras de coordinación interasociativa que agrupan a entidades juveniles de una localidad o barrio. No suelen tener una organización compleja.
- ✓ *Federaciones y confederaciones de entidades juveniles.* Son estructuras de coordinación interasociativa de ámbito local, autonómico o estatal que tienen en común unos valores, unos ámbitos de actuación y una línea ideológica. Las federaciones agrupan a entidades juveniles y la confederaciones a federaciones.
- ✓ *Consejos de la juventud, locales, autonómicos y el estatal.* Son agrupaciones de entidades juveniles de ámbito territorial determinado que tiene un componente de representatividad plural d ella voz joven, y de sensibilización sobre las problemáticas que le afectan, así como la promoción del asociacionismo juvenil, de apoyo e iniciativas dirigidas a los jóvenes no asociados y mediadores entre los jóvenes y la sociedad, y con la administración pública.

La participación de las personas en las entidades juveniles se asienta sobre tres factores que condicionan y a la vez posibilitan dicha participación:

- ✓ *La motivación,* es decir, que se quiera participar, que se sientan como propios los objetivos colectivos, que se sientan parte de un grupo que camina en una dirección común y que los esfuerzos de cada una de las personas miembro tengan un impacto positivo en la consecución de las metas.
- ✓ *La formación,* es decir, que se sepa participar, desarrollar las tareas y actividades, que se aprenda a trabajar conjuntamente y se consiga organizar y mantener la participación.
- ✓ *La organización,* es decir, que se pueda participar efectivamente, a través de los medios existentes para tomar parte en la acción, la comunicación, la gestión o la toma de decisiones.

B. Grupos ecologistas y voluntariado ambiental.

El objetivo de las asociaciones ecologistas es proteger y defender el medio ambiente, interviniendo en diferentes puntos del planeta donde se atente contra la



naturaleza. Realizan campañas de concienciación para detener el cambio climático, proteger la biodiversidad.



Para saber más

Más información:

asociacionismoinjuve@injuve.es

subvencionesinjuve@injuve.es

EARTH ACTION	Su objetivo es impulsar a un gran número de personas de todo el mundo a exigir a sus gobiernos (o a veces corporaciones) medidas efectivas para solucionar los problemas mundiales: degradación ecológica, pobreza, guerra y el abuso de los derechos humanos.	Creada en 1992 en la Cumbre de la Tierra, en Río de Janeiro.	www.earthaction.org
CENTRO INTERNACIONAL DE ENLACE AMBIENTAL (ELCI)	Sus objetivos se orientan a promover la voz de las bases a través del estímulo de la comunicación y del intercambio de información y experiencias	Fundado en 1975 en Nairobi.	www.unep.org

	entre los grupos de trabajo.		
GREENPEACE INTERNACIONAL	Sus objetivos son identificar las actividades humanas que pueden afectar el equilibrio ecológico y llevar adelante campañas en defensa del ambiente.	Fundada en 1971.	www.greenpeace.org
FEDERACION INTERNACIONAL DE PERIODISTAS AMBIENTALES (FIPA)	El objetivo de la federación es la difusión, a través de todas las vías, de informaciones veraces, libres de cualquier presión, sobre ecología, manejo ambiental, conservación de la naturaleza y desarrollo sustentable.	Fundada en octubre de 1993 en Dresden, Alemania.	ifej.org
PANEL INTERGUBERNAMENTAL SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO (PICC)	A partir del reconocimiento del problema del potencial cambio climático global, su papel es evaluar la información científica, técnica y socioeconómica relevante para entender el riesgo del cambio	Establecido en 1988.	www.ipcc.ch

	climático inducido por el hombre.		
AMIGOS DE LA TIERRA (AT)	<p>AT es una red internacional que coordina 68 organizaciones ecologistas en el mundo. Su fin es respaldar y desarrollar políticas y medidas de acción en defensa del ambiente, y persuadir a los gobiernos, empresas u organismos internacionales de modificar sus programas, proyectos y actividades, en pos de este objetivo.</p>	Originalmente una organización holandesa	www.foe.co.uk
PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (PNUMA)	<p>Su misión es dirigir y alentar la participación en el cuidado del medio ambiente, inspirando, informando y dando a las naciones y los pueblos los medios para mejorar la calidad de vida sin poner en peligro la de futuras generaciones.</p>		www.unep.org

MOVIMIENTO MUNDIAL POR LOS BOSQUES TROPICALES	Es una red internacional de grupos ciudadanos del Sur y del Norte involucrados en esfuerzos por defender de su destrucción a los bosques del mundo.	Fundado en 1986,	www.wrm.org.uy
FONDO MUNDIAL PARA LA NATURALEZA (WWF)	Originalmente comprometido con la preservación de la vida silvestre y el hábitat natural, en la actualidad el WWF aspira conservar la diversidad biológica del mundo, garantizar que el uso de recursos naturales renovables sea sustentable y promover la reducción de la contaminación y el consumo descontrolado.	Fue fundado en 1961.	www.panda.org

Voluntariado ambiental

El voluntariado busca reducir el impacto negativo que produce el ser humano en el medio ambiente y poner en valor los ecosistemas, el patrimonio natural, las especies.

El GENEAM, Centro Nacional de Educación Ambiental es un centro de referencia que lleva desde 1987 trabajando para promover la responsabilidad de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el medio ambiente.

Entre los programas de educación ambiental se encuentran:

- a. Voluntariado en ríos.
- b. Voluntariado en parques naturales.

C. La Cooperación.

La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en [competición](#).

Características:

- Ayuda mutua:
 - Esfuerzo propio.
 - Responsabilidad.
 - Democracia.
 - Igualdad.
 - Solidaridad.

"El voluntariado es una forma de participación social en el que las personas ofrecen su tiempo, su experiencia, su conocimiento, sus competencias y su trabajo para el desempeño, sin contraprestación económica, de una labor solidaria. Supone una opción personal, libre y altruista de colaboración con una organización social no lucrativa."

La [Ley 17/1998, de 25 de junio](#), del voluntariado, entiende por voluntariado en nuestra comunidad autónoma el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas siempre que se realicen en las siguientes condiciones:

- De manera desinteresada y con carácter solidario.
- Voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcionarial o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico.
- A través de organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos.
- Sin retribución económica.
- Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

Tipos de Voluntariado.

El Voluntariado es una expresión de la solidaridad organizada que implica compromiso con las necesidades existentes y los objetivos colectivos. Allá donde existan estas necesidades podrán existir organizaciones de voluntariado que precisen de la participación activa, voluntaria y solidaria de todas las personas. Los ámbitos, por tanto, pueden ser diversos.

Voluntariado Comunitario.



Promoción y participación en movimientos cívicos y colectivos con diferentes fines: el ocio como elemento de crecimiento personal y colectivo, con la ocupación creativa del tiempo libre, participación



ciudadana en el ámbito de la educación, difusión, recuperación y conservación de las identidades culturales, movimientos vecinales, voluntariado cívico, consumo responsable.

"El voluntariado es una forma de participación social en el que las personas ofrecen su tiempo, su experiencia, su conocimiento, sus competencias y su trabajo para el desempeño, sin contraprestación económica, de una labor solidaria. Supone una opción personal, libre y altruista de colaboración con una organización social no lucrativa."

La [Ley 17/1998, de 25 de junio](#), del voluntariado, entiende por voluntariado en nuestra comunidad autónoma el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas siempre que se realicen en las siguientes condiciones:

- De manera desinteresada y con carácter solidario.
- Voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcional o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico.
- A través de organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos.
- Sin retribución económica.
- Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

Voluntariado en exclusión social.

Promoción y defensa de derechos de colectivos en situación o riesgo de exclusión (infancia, inmigrantes, personas mayores, jóvenes, mujeres, reclusos/as, minorías étnicas, etc.), colaborando en los servicios básicos y promoviendo la reinserción.

Voluntariado en cooperación al desarrollo

Fomento y promoción de programas de educación, medio ambiente, lucha contra la pobreza, derechos humanos y sanitarios, contribuyendo a la corresponsabilidad de un único mundo.

Voluntariado y discapacidad.

Prevención, tratamiento y rehabilitación, colaborando en la erradicación de discriminaciones y favoreciendo la inclusión en la sociedad .

Voluntariado medioambiental.

Campañas de sensibilización, protección, denuncia contra actuaciones que dañan el medio ambiente: Elaboración de alternativas concretas y viables.

Voluntariado en protección civil.

Respuesta a situaciones de emergencia, apoyando y realizando labores de ayuda inmediata.

Enfermedades y apoyo socio-sanitario.

Voluntariado en entidades de personas afectadas por enfermedades, personas enfermas crónicas, sida, VIH..., donación y trasplantes de órganos, asistencia domiciliaria, hospitalaria, promoción de la salud, etc. Adiciones, Dependencias: tabaquismo, drogadicción, alcoholismo, ludopatías.

Voluntariado en salud.

Promoción de la salud, desarrollo de hábitos de vida saludables y respuesta a situaciones de necesidad sanitaria.

Voluntariado en derechos humanos.

Apoyo y promoción de campañas y actividades en defensa de los derechos de las personas.

Voluntariado en adicciones y dependencias.

Participación en programas de asistencia y apoyo a familias, en programas de reinserción y en campañas de información y sensibilización.

Dentro de las organizaciones las aportaciones del voluntariado tanto desde el punto de vista ideológico como desde el desempeño de tareas concretas enriquecen a la organización. Son muchas también las posibilidades de participación. El apoyo a tareas concretas de gestión, el desarrollo de proyectos y programas, la participación

en campañas, la atención a personas usuarias, la generación de nuevas ideas, la denuncia...son algunos ejemplos de las posibilidades de intervención de las personas voluntarias.

Con respecto al concepto de voluntariado internacional, en artículo 6 de la citada ley, se establece que está vinculado tanto a la educación para el desarrollo como parte del proceso educativo y de transformación, como a la promoción para el desarrollo en lo relativo a la acción humanitaria y la solidaridad internacional , ya se realice en nuestro país, en países o territorios receptores de cooperación al desarrollo o en cualquier país donde se declare una situación de necesidad humanitaria, sin perjuicio de las actividades realizadas en este ámbito por los cooperantes, que se regirán por el Real Decreto 519/2006, de 28 de abril, por el que se establece el Estatuto de los cooperantes.

1.6. Programas de formación para jóvenes.

Desde diferentes administraciones públicas o entidades privadas, se convocan anualmente programas de formación para jóvenes.

Anualmente programa de formación del Consejo de la Juventud de España.

El programa anual está compuesto por una serie de acciones formativas cuyo diseño está fundamentado en las líneas estratégicas de trabajo del CJE, las necesidades de formación detectadas tras la consulta a las entidades, a las personas de la bolsa de formación, así como las entidades que han sido destinatarias de la línea de formación en tu entidad y el análisis de las evaluaciones de las acciones formativas del plan formativo del año anterior.

Estos son los cursos que organiza y realiza íntegramente el CJE, en los que el 100% de los gastos están cubiertos a las personas participantes.

El CJE irá abriendo las convocatorias un mes y medio antes de la fecha de realización. Una vez los cursos vayan abriéndose, las personas interesadas de cada entidad podrán realizar una inscripción previa del en el formulario que estará a disposición en la página web del CJE con una fecha límite de inscripción.

A. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE CURSOS.

Los **cursos**, **talleres** o **seminarios** son reuniones en donde se desarrolla en profundidad un tema determinado a través de una serie de conferencias y actividades. Este tipo de eventos, se realiza con el objetivo de formar y actualizar a los participantes de cada encuentro. Cada orador, expone en forma individual su punto de vista desde su área específica.

El tiempo de duración de cada encuentro depende de la decisión de quienes organizan, de la cantidad de oradores que realicen sus presentaciones, y de cuáles serán los contenidos del programa. Un curso, taller o seminario puede desarrollarse desde un total de 2 horas, hasta un máximo de 3 meses con una determinada frecuencia. Ten en cuenta que los encuentros o clases pueden llevarse a cabo, entre 2 ó 3 veces por semana, ser semanales, quincenales o mensuales.

Como en todo evento, para **organizar un curso**, taller o seminario, se deberá planificar **con antelación** las diferentes tareas a seguir.

Pasos para organizar un curso, taller o seminario.:

- 1. Definir el lugar. Puedes elegir alquilar una sala, pero también puedes armar un convenio con alguna institución que pueda otorgarte su espacio. De acuerdo a la cantidad esperada de participantes y al tamaño del salón, podrás elegir el tipo de armado del espacio.**

Si no cuentas con un lugar físico, puedes crear un curso online, exponer el tema e interactuar con los participantes, e incluso lograr que estos realicen preguntas y despejen sus dudas. La característica particular es que cada uno se encuentra en su computadora o smartphone, con conexión a Internet.

2. Armar el programa.

La elaboración de la agenda de actividades del curso, pensando cada tema que vas a incorporar, es fundamental. Recuerda incluir títulos interesantes y atractivos para los asistentes. A veces estos cursos o seminarios se dan en el marco de un Congreso, como actividad previa, aprovechando el flujo de participantes. Si es el caso, tendrás que coordinar qué temáticas se abordarán para que no se superpongan con las del congreso propiamente dicho.

Recuerda dejar tiempo para las preguntas *de los asistentes* y, cada dos horas, programa un receso para que los participantes descansen.

3. Realizar la difusión y promoción.

Debes realizar diferentes campañas para que, los posibles participantes, conozcan tu curso. Para esto, puedes elegir cuál es la mejor estrategia para difundir tu evento. Promocionalo en las redes sociales más populares, en medios de prensa y vía email a tus contactos.

4. Gestionar las inscripciones.

Deberás definir cómo se inscribirán los alumnos, las formas de pago, cómo organizarás la base de datos de los inscriptos y el envío de los tickets para ingresar el día del curso. Si quieres contar con las mejores opciones de pago y facilitar esta gestión, podrás lograrlo utilizando un **software online**. Crea tu cuenta gratis (con tu email o usuario de Facebook)

5. Entregar certificados.

En este tipo de eventos, los asistentes deben recibir un **certificado**. También puedes enviar material a quienes participaron con información adicional de los temas tratados en el curso. Tener sus datos completos te permitirá invitarlos a futuras ediciones de tus seminarios u otros cursos que tengas en mente.

Los cursos son muy buscados tanto por estudiantes de las diferentes carreras como por profesionales de diversos sectores. Debes saber que son una oportunidad interesante si estás buscando qué tipo de evento organizar y ofrecer.

B. ORGANIZACIÓN DE FOROS, ENCUENTROS Y JORNADAS.

Importante para la organización revisar las particularidades de duración y objetivos de cada una de las categorías, y elige la que se adapte a tu meta.

Congresos: Son reuniones periódicas (anuales, bianuales, etc.) que se suelen vincular a los miembros de una asociación o entidad. La duración de cada uno puede variar entre dos y cinco días. El objetivo principal de estas reuniones es **actualizar la**

información y mostrar novedades en torno a la temática que reúne a los participantes.

Jornadas: Son encuentros similares a los de un congreso, pero el despliegue es menor tanto en alcance como en cantidad de asistentes. Se llaman jornadas porque su duración es de uno o dos días.

Existe una variante de jornada creada para crear equipo dentro de las empresas (*team-building*), donde se reúne a todos los empleados y se realizan actividades de ocio, motivación y trabajo en equipo para fomentar los vínculos entre los trabajadores.

Conferencias: Son encuentros convocados por una persona, empresa o entidad para **transmitir un mensaje o dar a conocer un tema particular**. Las conferencias deben ser de corta duración para aprovechar al máximo la atención del auditorio.

Workshop o Talleres: Son actividades que se desarrollan con los asistentes, con quienes **se interactúa de manera directa**. No suelen durar más de 3 horas y pueden realizarse dentro de un congreso o jornada, o de manera independiente.

Mesas Redondas: En estos eventos se invita a debatir a **ponentes con opiniones diferentes sobre una temática**. Hay un moderador que se encarga de iniciar los diálogos, dar la palabra y repartir los tiempos. Al finalizar el debate, el público puede realizar preguntas.

Foros: Es una actividad muy similar a la mesa redonda, pero en este tipo de eventos **destaca más la conversación**. No es necesario que los participantes tengan opiniones diferentes, porque cada uno aporta su experiencia sobre el tema en cuestión. También se necesita de un moderador o coordinador que controle los tiempos de cada una de las intervenciones.

Paneles: Encuentros en los que varios especialistas, a través de **breves intervenciones** (entre 4 y 5 minutos) exponen sus ideas u objetivos. Cuentan con un moderador que presenta a cada uno de los ponentes antes de su exposición. En general **no hay participación del público**, aunque en ocasiones se deja un tiempo para preguntas.

El Centro Eurolatinoamericano de Juventud (Ceulaj), de Molina-Málaga, es un centro de recursos y actividades para la formación y la información juvenil, y para el encuentro e intercambio de experiencias entre organizaciones juveniles e instituciones publicas de juventud dependiente del INJUVE.

El BOE del día 9 de junio de 2016 publica la Resolución por la que se aprueba la Carta de Servicios del Ceulaj

La Carta recoge las características del centro; los servicios que presta esta instalación, con las tarifas vigentes; los compromisos de calidad que adquiere; las formas de interponer quejas o sugerencias, y las direcciones postales, telefónicas y electrónicas. La Carta está disponible en las dependencias con atención al público del Ceulaj; así como en el Centro de Información Joven del Instituto de la Juventud.

El Ceulaj ocupa un área de 100.000 metros cuadrados y constituye uno de los

mayores y mejor dotados equipamientos destinados a la juventud. Las instalaciones y los servicios que se ofrecen están compuestos principalmente por:

- ✓ Habitaciones dobles e individuales con capacidad para 200 personas.
- ✓ Comedores.
- ✓ Dos salones de actos con capacidad para más de 200 personas cada uno.
- ✓ 10 aulas dotadas de medios informáticos y audiovisuales y 10 salas de trabajo.
- ✓ Aula de formación en tecnologías de la información y la comunicación.
- ✓ Biblioteca.
- ✓ Zona Internet.
- ✓ Red WI-FI.
- ✓ Instalaciones deportivas y de recreo:
- ✓ Pabellón de deportes cubierto, istas polideportivas y piscina.
- ✓ Punto de Información Juvenil.
- ✓ Área de acampada.
- ✓ Aparcamiento.
- ✓ Lavandería.
- ✓ Numerosas zonas verdes.

C. CURSOS DE IDIOMAS PARA JÓVENES EN EL EXTRANJERO.

El Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER) es el estándar internacional que define la competencia lingüística. Se utiliza en todo el mundo para **definir las destrezas lingüísticas** de los estudiantes en una escala de niveles de inglés desde un **A1, nivel básico de inglés**, hasta un **C2**, para aquellos que **dominan el inglés de manera excepcional**.

Esto hace que nuestros exámenes sean fácil de entender para cualquier persona involucrada en la enseñanza y evaluación del idioma, tanto para profesores de inglés como para estudiantes. También ayuda a que las instituciones educativas y empresas pueden comparar fácilmente nuestras titulaciones y pruebas de inglés con otros tipos de exámenes en nuestro país.

Equivalencias según el MCER:

		Destreza	
		Nivel	Descripción
Niveles de competencia MCER	Competent user	C2	Nivel de comunicación igual al de un hablante nativo tanto en el ámbito personal como profesional
		C1	Nivel de comunicación casi como un hablante nativo, capaz de desenvolverse en presentaciones, negociaciones y reuniones
	Independent user	B2	Capaz de entender, elaborar y comunicar nociones complejas en el ámbito tanto personal como profesional
		B1	Capaz de entender, elaborar y comunicar nociones estándar en el ámbito tanto personal como profesional
	Basic user	A2	Capaz de entender, elaborar y comunicar cuestiones sencillas tanto en el ámbito personal como profesional
		A1	Entiende y elabora estructuras básicas tanto al oral como por escrito

comp. auditiva

comp. escrita

exp. oral

exp. escrita

En la **guía destino Europa** se puede encontrar información sobre los siguientes idiomas: inglés, francés, alemán, italiano y portugués, como obtener certificado, los cursos, exámenes.

2. Realización de acciones de información y asesoramiento sobre programas para jóvenes.

Los profesionales de la información juvenil y los profesionales de las asesorías deben tener formación en referencia a la comunicación que les permitan desarrollar mejor sus funciones con los usuarios/as de los servicios.

La realidad cotidiana nos sitúa dentro de la “**Sociedad de la Información**”, caracterizada por un flujo constante y masivo de contenidos a través de numerosos canales. Un panorama cambiante que plantea a la ciudadanía el reto de transformar la información en conocimiento para tener acceso a los recursos existentes para sus vidas y para tomar decisiones.

Centrándonos en las personas jóvenes, la **Información Juvenil** juega un papel decisivo ante estos retos y en la potenciación de la igualdad de oportunidades y la libertad de elección en los ámbitos que les afectan.

La información, cuando se refiere al **colectivo juvenil**, no puede valorarse sólo por su capacidad para ejercer influencia o en su aspecto mercantil– no estamos hablando de los medios de comunicación de masas– sino también por su sentido teleológico, esto es, en su finalidad. Informar ¿para qué?

En la actualidad la Información Juvenil se presenta como un eje importante de las políticas de juventud que promueven las AAPP, puesto que tiene como objetivo facilitar las posibilidades de integración social, laboral y cultural de la juventud, favoreciendo la igualdad de oportunidades.

En definitiva, podemos afirmar que la información juvenil “es una línea básica de actuación que cruza transversalmente las políticas de juventud cuya finalidad primordial es facilitar a los jóvenes el acceso a la autonomía personal y, en cuanto a servicio especializado, tiene el objetivo de informar, orientar y asesorar a los jóvenes en todas sus necesidades basándose en **dos criterios fundamentales**:

- ✓ La **diversidad del colectivo juvenil** y, por tanto, el amplio abanico de demandas que se deben satisfacer teniendo en cuenta variables como el origen social o cultural y, muy especialmente, la franja de edad.
- ✓ La **singularidad** de la información dirigida a los jóvenes, tanto en contenidos y temas específicos como en formatos y presentaciones; a la vez que es necesario que sea objetiva, comprensiva y útil.

El **perfil de un informador juvenil** debe ser adecuado ya que realiza una profesión


especializada en atención al usuario/ademandante de información que espera una atención inmediata, que le resuelvan con agilidad su demanda, y con calidad, tanto en el contenido como en la forma, es decir, recibiendo la información y orientación precisa y con un trato humano y profesional adecuado.

La calidad es el resultado de la confluencia de muchos factores concretos, desde las necesidades y actitudes del usuario/a a los recursos técnicos e informativos necesarios para satisfacer la demanda, pasando por la profesionalidad y características personales del informador/a.

El informador juvenil debe tener **aptitudes y actitudes concretas**, muchas de ellas relacionadas con la comunicación que vamos a comentar a continuación, y, por otra parte, debe buscar información en bases de datos concretas y sitios oficiales determinados que ofrezcan la información adecuada al colectivo joven.

ACTITUDES Y APTITUDES EL INFORMADOR JUVENIL

ACTITUDES	APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación para el puesto. ✓ Vocación de servicio público, predisposición a prestar eficazmente el servicio. ✓ Actitud activa y creativa en la búsqueda de soluciones a las necesidades y demandas de los usuarios. ✓ Profesionalidad y objetividad: lo que implica imparcialidad, veracidad, fiabilidad, credibilidad, cumplir compromisos, no levantar falsas expectativas, asunción de responsabilidades. ✓ Dinamismo, creatividad e iniciativa. ✓ Informar y orientar: no opinar ni valorar. Evitar juicios de valor. ✓ Flexibilidad y adaptación a la cultura del usuario: 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para utilizar con eficiencia los recursos informativos existentes: saber optimizar los medios y los tiempos de respuesta. ✓ Capacidad para dar respuestas rápidas, precisas y objetivas. ✓ Capacidad empática: receptividad, capacidad para entender las necesidades del usuario y establecer una comunicación adecuada. ✓ Facilidad o desenvoltura para la comunicación. ✓ Lenguaje claro y fluido. ✓ Apertura mental y capacidad para reciclarse. ✓ Habilidad para la búsqueda de información. ✓ Capacidad para el cambio y la innovación:

<p>capacidad para acomodarse a la situación y necesidades percibidas en la interacción con él.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Actitud acogedora y receptiva.✓ Constancia y paciencia.	<p>flexibilidad, creatividad, improvisación, dinamismo.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Identificación con el Centro: sentirse parte de un equipo.✓ Capacidad de interrelación y consenso.✓ Participación y corresponsabilidad en el esfuerzo colectivo.✓ Capacidad de decisión.✓ Capacidad para estimular la participación.✓  Polivalencia.
---	--



Recomendación

En el siguiente documento puedes ampliar la información sobre la información y asesoramiento juvenil:

[Guía de información y asesoramiento juvenil.](#)

2.2. La comunicación.

La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. **La comunicación** deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común.

En un sentido general, la comunicación es la unión, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro.

Su propósito u objetivo se puede denominar bajo la acción de informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea. Los comunicadores tienen como función entregar información verídica y confirmada por más de tres fuentes.

Si se atiende a la relación que se establece entre emisor y receptor, se diferencia una comunicación unilateral y otra comunicación bilateral.

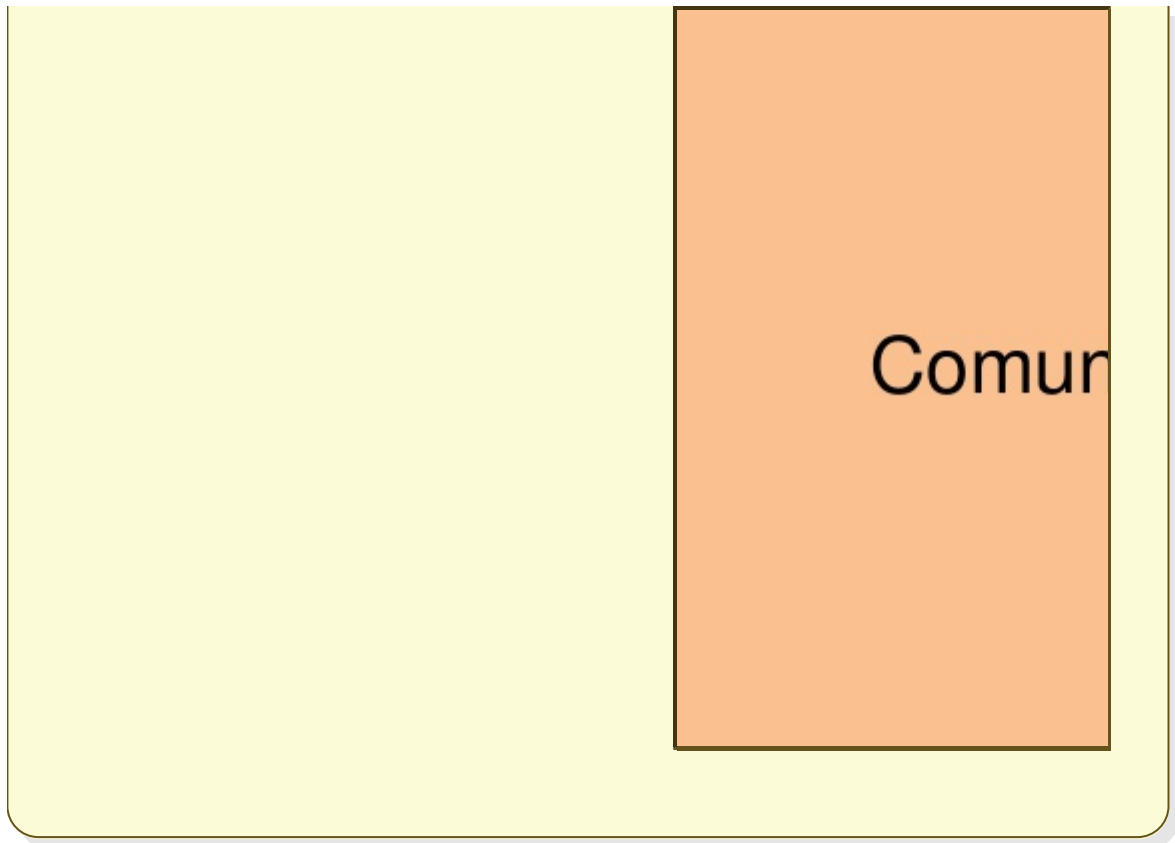
La **comunicación unilateral** es el acto comunicativo en donde el emisor emite un mensaje y el receptor solo lo recibe. Se dice que es comunicación unilateral porque no existe retroalimentación del mensaje.

La **comunicación bilateral** se hace posible una conversación, en la que hay participación e interacción del emisor y receptor, en este caso sí que existe retroalimentación del mensaje.



Para saber más

En el siguiente vídeo puedes ver una presentación sobre la **comunicación unilateral y bilateral**:



2.2.2. La comunicación interpersonal.

La **comunicación interpersonal** es un proceso, donde hay **intencionadamente un deseo de comunicarse**, que se lleva a cabo en un espacio y en un tiempo, y en el que participan varios componentes imprescindibles para que se de la comunicación.

Comunicarse es, por lo tanto, **compartir con otra persona ideas, emociones, necesidades y en general cualquier tipo de información.**

El **lenguaje** es el vehículo mediante el cual expresamos esas ideas, sentimientos y deseos, mediante un sistema de signos orales y escritos. Tiene un carácter intencional o voluntario, a la hora de emplear un lenguaje para establecer la comunicación.

Componentes del proceso comunicativo:

- ✓ ¿Quién transmite el mensaje? EL **EMISOR**: es la persona que emite un mensaje con una intención determinada.
- ✓ ¿Quién lo recibe? EL **RECEPTOR**: es la persona que recibe la información.
- ✓ ¿Qué se transmite? EL **MENSAJE**: es la información que queremos transmitir.
- ✓ ¿Cómo lo hacen? A TRAVÉS DE UN **CÓDIGO**: para que el emisor y receptor se entiendan tienen que compartir el mismo código(oral o escrito) o conjunto de signos necesarios para elaborar un mensaje (gestos, sonidos, imágenes, símbolos..etc)
- ✓ ¿A través de que medio? MEDIANTE UN **CANAL**: es el medio físico por el que se transmite el mensaje, a través del aire en forma de ondas sonoras cuando hablamos, a través del teléfono, medios audio-visuales, símbolos gráficos cuando escribimos, gestos...etc

Para que haya comunicación tiene que haber **RETROALIMENTACIÓN** o **Feedback**: la comunicación tiene que ser bilateral en los dos sentidos, el emisor envía un mensaje que es interpretado o decodificado por el receptor, que a su vez responde y así sucesivamente.



Hay una serie de aspectos básicos de la comunicación, que tienen una enorme capacidad para mejorar nuestra capacidad de diálogo, independientemente del medio que empleemos y del ámbito (personal o profesional) en el que la ejerzamos.

1. **Empatía.** [RAE: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro]. Es la virtud esencial de cualquier proceso comunicativo: ponerse en la piel de nuestro interlocutor para garantizar el éxito del mensaje.

En comunicación, la clave está siempre en el receptor. No importa cuán

elaborado sea nuestro discurso ni el periodo reflexivo previo que nos haya conducido a él; cómo haya sido recibido nos ofrecerá las claves para saber si hemos tenido éxito.

2. **Escuchar.** Hay que realizar siempre un esfuerzo adicional por escuchar a nuestro interlocutor y atender a sus razones.
3. **Transparencia, la claridad y la sencillez.** Seremos capaces, entonces, de trasladar mensajes creíbles y coherentes.
4. **Cooperación y trabajo en equipo.**
5. **Capacidad de negociación y mediación.**
6. **La comunicación verbal y no verbales.**
7. **La retroalimentación.**

Entre las virtudes que deben **entrenar los asesores:**

- ✓ Capacidad de mantener empatía con los jóvenes.
- ✓ Capacidad de comunicación.
- ✓ Habilidad para captar la demanda real del consultante.
- ✓ Capacidad de coordinación y dinamización de equipos

La comunicación humana se lleva a cabo mediante la combinación de componentes verbales y no verbales, vocales y no vocales.

- ✓ **Comunicación verbal:** es la que utiliza el código lingüístico, y a su vez puede ser vocal u oral si utiliza el habla como canal de emisión o no vocal que corresponde a la comunicación escrita.
- ✓ **Comunicación no verbal:** es la que engloba todos los signos y señales que no son palabras, el código no lingüístico, visual, gestual y acústico.

2.2.3. La comunicación verbal.

La **comunicación verbal** también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Hay comunicación oral está donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara.

Las principales características de la comunicación verbal son las siguientes:

- ✓ Es espontánea.
- ✓ Se rectifica.
- ✓ Utiliza modismos, dichos, etc.
- ✓ Hay acción corporal.
- ✓ Se repiten palabras.
- ✓ Es casi siempre informal.
- ✓ Es dinámica.
- ✓ Se amplía con explicaciones.
- ✓ Rompe la sintaxis.
- ✓ Utiliza nuevos significados.

De acuerdo con la anterior definición, podemos hablar de 2 tipos de lenguaje: *el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal. Ambos están compuestos por signos.*

- ✓ **Lenguaje verbal:** corresponde al lenguaje construido por palabras. Los sonidos que emanan de nuestra boca, es decir, este tipo de lenguaje es un sinónimo de comunicación verbal.
- ✓ **Lenguaje escrito:** corresponde a la transcripción gráfica de los sonidos de las palabras, y podría considerarse como una manifestación del lenguaje verbal. Ya que es a partir de éste que aprendemos a dominar el lenguaje escrito, se trata de fijar nuestro pensamiento y palabras en papel.

Cuando hablamos de **comunicación o lenguaje**, estamos hablando de signos, porque es a través de éstos que se transmite y decodifica la información. Los signos están presentes tanto en la comunicación verbal como no verbal.

- ✓ **Signo:** es cualquier cosa que evoca o representa la idea de otra. Es un estímulo perceptible que un grupo de individuos relaciona naturalmente. “Es un hecho perceptible que nos da información sobre algo distinto del objeto, persona o situación en sí mismo.
- ✓ **Signos lingüísticos:** su finalidad esencial es la de establecer la comunicación y

son la base de la lengua. Los utilizamos todos los días al hablar y escribir. Es decir, los que conforman la voz y la escritura a través de las palabra.

2.2.4. La comunicación no verbal.

La **comunicación no verbal** se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales.

Estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal.

La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla.

De acuerdo con el concepto de comunicación no verbal, podemos considerar como sinónimo, al lenguaje no verbal, porque ambos se refieren a aquello que se expresa a través de otros medios que no son las palabras.

LENGUAJE NO VERBAL: está compuesto por todos aquellos elementos que acompañan al lenguaje verbal y es una convención social más o menos uniforme y estable.

La principal característica de este lenguaje es que los signos que lo conforman corresponden recíprocamente al número de significados, es decir, el número de signos es igual al número de cosas que requieren designarse. No se permite alguna otra interpretación y este lenguaje necesita ser visualizado y únicamente está compuesto por significantes.

Transmitimos mensajes con la ropa, los gestos, la entonación, con la mímica y en general con cualquier aspecto que manifestemos.

	Comunicación verbal (utiliza el código lingüístico)	Comunicación no verbal (utiliza código visual, gestual y acústico)
Vocal	Lenguaje verbal hablado	Paralenguaje (tiene en cuenta el cómo se dice, no el contenido)
No vocal	Lenguaje verbal escrito	Kinesia Proxemia

2.2.4.1. Paralenguaje.

El **Paralenguaje** es la **manera** de decir lo que estás diciendo; es decir, todo en tu voz, desde la articulación, nasalidad, acento, tono, rango de voz y resonancia.

Saber **cómo se transmite** el contenido emocional y la percepción a través del paralenguaje **puede ayudar a cualquiera a mejorar sus habilidades de comunicación**, ya que el lenguaje corporal (comunicación no verbal) es aún más importante para transmitir un mensaje mediante las palabras utilizadas.

El paralenguaje es importantísimo en la comunicación, la forma de transmitir un mensaje afecta en que se reciba el mensaje de una forma u otra.

El Paralenguaje está formado por:

1. El **volumen** denota la emotividad del emisor. Una voz de tono, ya sea bajo o bajo, puede transmitir las pistas significativas del receptor también. Por ejemplo, si tu voz es demasiado fuerte o suave. Cuando la voz surge en un volumen elevado, suele ser síntoma de querer imponerse en la conversación, y está relacionado con la intención de mostrar autoridad y dominio. El volumen bajo refleja la intención de que no quiere hacer el esfuerzo de ser escuchada, con lo que se asocia a personas introvertidas.
2. **Ser amable o cortés** repercute en el lenguaje convencional que se superpone al mensaje y puede influir de manera persuasiva en el receptor. Está formado por conductas 🗑️ estereotipadas, como el que un hombre ceda el asiento o el paso a una mujer o a una persona de mayor edad o rango jerárquico; y por 🗑️ clichés, como tratarle de "usted" a una persona para indicarle respeto o dar las "gracias" en ciertos momentos de cortesía.
3. **EL TONO**: varía de lo más agudo a lo más grave, según el estado emocional del emisor. Por ejemplo, si nos encontramos ante una emoción intensa el tono se vuelve más agudo. Por ejemplo: una persona hablando demasiado fuerte parecerá agresiva y prepotente; y una persona hablando con risas parecerá que no te toma en serio, está contento: influirá mucho dependiendo del tema que estén hablando.
4. **LA DICCIÓN**: es la pronunciación y articulación adecuada de los 🗑️ fonemas. Es frecuente su confusión sobre todo en el habla coloquial, lo que puede afectar la comprensión del mensaje y revela, además, un bajo nivel cultural del hablante. Ejemplo: ángulo "octuso" por "obtuso" que es lo correcto.
5. **EL RITMO O FLUIDEZ**: Puede ser lento o rápido, fluído o entrecortado, monótono o variado. Un ritmo muy rápido o apresurado revela ansiedad o excitación, y no lento da la idea de pasividad; demasiadas intermitencias



revelan falta de interés, evasión o nerviosismo en el hablante y obstaculizan la comprensión del mensaje. Lo deseable es un ritmo variado, acorde con el contenido del mensaje.

Los **silencios** a menudo pueden poner a las personas incómodas hasta el punto en que querrán decir algo sólo por evitar el silencio, diciendo de vez en cuando más de lo que quisieran.

El lenguaje corporal ayuda a transmitir sensación de seguridad, autoridad y confianza.

Las cualidades físicas del sonido involucran la amplitud y el control del tono, ritmo y articulación, así como la resonancia del labio vocal.

- ✓ Sonidos fisiológicos o emocionales: reír, llorar, bostezar, eructar, tragar, inhalar o exhalar profundamente, toser, hipar, quejarse, gritar, silbar, atarear, suspirar, carcajearse, sollozar, murmurar, chiflar, carraspear, jadear, susurrar, estornudar, etc. (caracterizaciones vocales). Volumen de muy alto a muy bajo y velocidad de muy lenta a muy rápida (calificativos vocales). Vocalizaciones como uh, um, mm, oh, etc. (segregados vocales).

Todos estos son fenómenos acústicos muy variados que percibimos al escuchar la voz humana. Con base en ellos, los receptores hacen juicios principalmente acerca de cuatro tipos de información:

Las características personales del emisor:

- ✓ aspecto físico, edad, ocupación, clase social, sexo, nivel de educación y región geográfica.
- ✓ Actitud hacia el receptor.
- ✓ Personalidad.
- ✓ Estado emocional.



Citas Para Pensar

Quando hables, procura que tus palabras sean mejores que el silencio.

2.2.4.2. Kinesia.

La **definición de kinesia** de Fernando Poyatos: «la kinesia comprende todos aquellos movimientos corporales y posiciones resultantes o alternantes de base psicomuscular, conscientes o inconscientes, somatogénicos o aprendidos, de percepción visual, auditiva, táctil o cinestésica (individual o conjuntamente), que, aislados o combinados con las estructuras verbales y paralingüísticas y con los demás sistemas somáticos y objetuales, poseen un valor comunicativo intencionado o no».

Los seres humanos nos comunicamos verbalmente, pero también de forma no verbal. En muchos casos, la **comunicación no verbal** se vuelve mucho más importante que la verbal, **porque es más sincera** a la hora de expresar los estados de ánimo. Por ejemplo, una persona puede decir que no está enfada pero sus gestos, movimientos e incluso el tono de su voz pueden demostrarnos todo lo contrario.



Es el lenguaje del cuerpo, incluye todos los **gestos y movimientos**:

- ✓ La expresión facial.
- ✓ La mirada.
- ✓ La sonrisa.
- ✓ Los movimientos de cabeza.
- ✓ Los movimientos de las manos.
- ✓ Los movimientos de los brazos y piernas.
- ✓ La postura.

Los **gestos con las manos y brazos** son muy importantes a la hora de interpretar lo que decimos o hacemos. Los movimientos con la cabeza y las extremidades pueden mostrar alegría, aburrimiento, tristeza, enfado... Es importante saber cómo controlarlos en las situaciones de interacción social.

El ser humano tiene una gran cantidad de **expresiones faciales** que puede manifestar. Todas ellas tienen un significado y una interpretación para quien las percibe desde fuera. Así pues, desviar la mirada muestra desinterés, fruncir el ceño muestra enfado y sonreír denota alegría.

Dentro de las expresiones faciales, la **mirada** es una de las más importantes.

Otras funciones de los gestos y movimientos corporales son signos de ilustración, de afecto, de control y de adaptación.

- ✓ **SIGNOS DE AFECTO**: son expresiones faciales que reflejan el estado emocional

de la persona. Puede reforzar o contradecir el mensaje verbal.

- ✓ **SIGNOS DE CONTROL:** son movimientos corporales y gestos faciales que monitorean y controlan la comunicación verbal con la otra persona. Proveen la retroalimentación que se necesita para saber si entiende el mensaje, si se necesita aclararlo.
- ✓ **SIGNOS DE ADAPTACIÓN:** son movimientos y gestos faciales, sin intención de comunicar. Son esfuerzos para adaptarse a las necesidades físicas e inmediatas, como un grito de dolor.



Citas Para Pensar

Los ojos son el espejo del alma

Eso es lo que dice un refrán popular y mediante la kinésica así se ha demostrado. Por tanto, las pupilas dilatadas muestran interés y un parpadeo excesivo muestra que estamos nerviosos o tenemos miedo.



Recomendación

En este interesante documento puedes ver toda la información y varios ejemplos de Kinesia:

 [Kinesia.](#)

2.2.4.3. Proxemia.

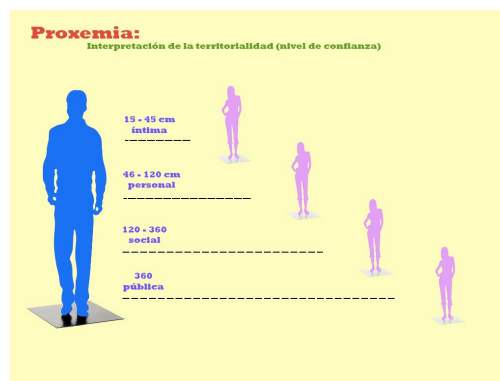
La **proxémica** se dedica a estudiar las relaciones de distancia y espacio que hay o no entre los interactuantes que están relacionadas también con su relación, el tema de la conversación, las posturas y el contacto físico y su significado.

El término proxémica se refiere, por tanto, al empleo y a la percepción que el ser humano hace de su espacio físico, de su intimidad personal y de cómo y con quién lo utiliza.

Además, la proxémica está relacionada con las culturas y la territorialidad, es decir, la estructuración de los espacios y de la distinta percepción de ellos como el análisis de la influencia en el comportamiento comunicativo.

Con esta área de conocimiento se investiga sobre cómo las personas utilizan el espacio para comunicar mensajes. Se refiere al estudio de la manera en que el hombre percibe, estructura, utiliza sus espacios personales y sociales.

Algunos estudios contienen testimonios de la influencia de la arquitectura y los objetos sobre la naturaleza de la interacción humana, es decir, la influencia del entorno visual-estético sobre las habilidades mentales de las personas, tanto de su capacidad de memoria como para resolver problemas.



- ✓ **Espacio interpersonal.** Es la rama de la proxémica que estudia las distancias o espacios entre las personas y cómo éstos definen su relación interpersonal. Es como una burbuja que protege al individuo y que se expande o contrae dependiendo de varios factores, entre ellos, el de la relación que se permite entre la persona y los demás.

El antropólogo 📁 **Edward T. Hall** ha identificado **cuatro distancias interpersonales** que definen las relaciones entre las personas:

- **Distancia íntima:** de 0 a 0.5 mts. Permite que las personas se acerquen de manera que llegan a compartir el calor y el olor de los cuerpos; también permite tocarse con las manos o piernas.
- **Distancia personal:** de 0.5 mts a 1.5 mts. Permite tocar a los demás si extendemos nuestros brazos, se perciben los perfumes, los olores fuertes y los colores. En la fase lejana, una persona todavía puede tocar si las dos extienden sus brazos.

- ◆ **Distancia social:** de 1.5 mts a 3.5 mts. Se usa cuando interactuamos de manera informal con compañeros de clase y amigos en una reunión social. Transacciones de negocios y conversaciones formales entran en esta fase. La mirada mutua es importante y necesaria. Las mesas en un restaurante y en la oficina se mantienen a esta distancia.
 - ◆ **Distancia pública:** de 3.5 mts en adelante. No es posible captar los detalles de las caras y los ojos de los demás, pero se puede ver y oír sin esfuerzo. En su etapa lejana hay que hablar más fuerte, hacer gestos más amplios, etc. Esta distancia es necesaria para acomodar a las grandes audiencias que desean escuchar y ver presentaciones teatrales.
- ✓ **Territorialidad.** Se refiere a la identificación de una persona o grupo con determinado espacio o territorio, de tal forma que señala su titularidad sobre ese territorio y su disposición a defenderlo.

Se reconocen tres tipos de territorialidad:

- ◆ Territorios primarios: objetos, áreas, eventos, ideas, que el individuo posee. Artículos posesivos (mi, mis, tu, tus, su, sus).
- ◆ Territorios secundarios: objetos o áreas que no son de la propiedad del individuo pero que ha usado o se le han asociado. Por ejemplo, el sitio donde acostumbras estacionar tu auto, la cancha que siempre ocupas para jugar, etc.
- ◆ Territorios públicos: áreas que son accesibles para la mayoría de las personas como un parque, el zoológico o la plaza, etc.

Sin embargo, ahora, con la **pandemia del Coronavirus** la proxemia puede verse distorsionada por el espacio mínimo entre personas que debe existir para cumplir las medidas de seguridad, no por niveles de confianza.



Autoevaluación

El antropólogo **Edward Twitchell Hall** identificó **4 distancias interpersonales: íntima, personal, social y amorosa.**

Verdadero Falso

Falso

Las 4 distancias interpersonales son íntima, personal, social y pública.

2.2.4.4. Cronémica.

La **cronémica o cronemia** es la concepción, estructuración y uso del tiempo que hace el ser humano, especialmente durante la comunicación.

Depende directamente del concepto que se tenga del tiempo. Relacionada con los encuentros sociales, la duración de una visita, de una entrevista de trabajo, de una reunión.

Por tanto, se puede afirmar que cada persona advierte de una forma particular el paso del tiempo y predomina en ello, básicamente la comunidad de la cual forma parte, no únicamente la manera de ser. De acuerdo al **entorno social** donde se desenvuelva el ser humano, este percibe el transcurso de un periodo de una manera muy propia y le da cierta importancia.



Clases de Cronémica:

- ✓ **Conceptual:** es la estimación que se hace del tiempo, la relevancia que se le otorga; se trata de la valoración cultural de nociones tales como: puntualidad e impuntualidad, rapidez o demora, ahorita, inmediatamente, en este instante, etc.
- ✓ **Social:** está sujeta a la idea que se tenga del tiempo y se relaciona con las reuniones sociales (la persistencia de una visita, una entrevista de trabajo, una celebración o encuentro), la manera de organizar las actividades y tareas del día o de realizar llamadas por teléfono, viajar y estar en un sitio determinado.
- ✓ **Interactiva:** es la perdurabilidad de los signos con los que nos comunicamos, como tal, la mayor o menor persistencia de un gesto, saludo o despedida, de una caricia, un beso o apretón de manos. La mayor o menor duración fortalece el significado o en su defecto, puede equilibrar o modificar su sentido.



Reflexiona

¿Podrías indicarme un caso en la juventud para aplicar la cronémica?

Mostrar retroalimentación

Por ejemplo, en lo referente a la estimación del tiempo para realizar una actividad; una persona puede determinar que el

tiempo que debe durar pueda ser diferente que lo que piensa otra, con lo cual esto es un aspecto muy importante en la planificación de actividades.

2.2.5. Habilidades sociales.

Las **habilidades sociales** son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.

Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

En el trabajo con jóvenes son recomendables las siguientes:

✓ **Escucha activa:**

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- ◆ Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- ◆ Seguir la conversación, sin interrumpirla ni desviarla, utilizando respuestas sencillas que animen a la persona que habla a contar lo que ocurre. Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.)
- ◆ Mostrarse reflexivo. Expresar a la persona con la que habla como cree que se siente.
- ◆ Parafrasear Repetir con palabras lo que ha dicho la persona joven, con frases como “Entonces ,o que está diciendo es..”
- ◆ Centrar la cuestión. Pedir educadamente que la conversación se centre en la principal preocupación.
- ◆ Disposición física . Mostrando interés adoptando una postura corporal

abierta, manteniendo contacto ocular, inclinación del cuerpo, expresiones faciales.

✓ **Capacidad de hacer resúmenes.**

Permite confirmar a la otra persona que se le está escuchando, y que se le entiende. Se utiliza para mostrar interés y clarificar mensajes.

✓ **Destreza en la elaboración de preguntas.**

Habilidad utilizada para obtener información, para plantear dudas e invitar a la reflexión. Las preguntas aclaran la consulta que se realiza o, como preguntas de carácter privado si se intuye que existe un problema y que esta persona quiere hacer una demanda del servicio de asesoramiento.

✓ **Asertividad.**

Es una habilidad social que nos permite expresar nuestros derechos, opiniones, ideas, necesidades y sentimientos de forma consciente, clara, honesta y sincera sin herir o perjudicar a los demás. Cuando nos comunicamos de manera asertiva actuamos desde un estado interior de autoconfianza y autoafirmación en vez de hacerlo desde emociones limitantes como pueden ser la ansiedad, la culpa, la rabia o la ira. Parte de la idea de que **todo ser humano tiene unos derechos fundamentales que debemos respetar para nosotros mismos como para los demás**, por tanto la asertividad no pretende lograr lo que nosotros queremos a través del control o la manipulación de los demás, muy al contrario lo que pretende es **ayudarnos a ser nosotros mismos**, desarrollando nuestra autoestima a través de la comunicación interpersonal eficaz dese el respeto a nosotros mismos y a los demás.

La asertividad incluye tres áreas principales:

- ◆ La autoafirmación. Consiste en defender nuestros derechos y expresar nuestras propias opiniones.
- ◆ La expresión de sentimientos negativos. Nos permite manifestar nuestro desacuerdo o desagrado de forma adecuada. Así como gestionar las críticas tanto recibidas como emitidas.
- ◆ La expresión de sentimientos positivos. Nos permite comunicar agrado y afecto hacia los otros.

2.2.6. Estilos de comunicación.

Antes de pasar a los estilos de comunicación y sus tipologías vamos a ver lo que es interacción social.

La **interacción social** es la manifestación mediante la cual se convoca la posterior influencia social que recibe todo individuo.

A lo largo del día tenemos **multitud de interacciones sociales** en las que nos es imprescindible expresarnos y poner en marcha nuestras habilidades sociales.



En estas interacciones sociales podemos exhibir **3 diferentes estilos de comunicación**, éstos son los estilos:

1. Pasivo.
2. Agresivo
3. Asertivo.

Vamos a ver cada uno de ellos;

1.- Estilo de comunicación Pasivo o inhibido:

Los individuos que se caracterizan por este estilo, inhiben su comportamiento con tal de evitar cualquier confrontación con otra persona en vez de hacerse respetar. Tienen una excesiva necesidad y preocupación por agradar a los demás y, a menudo, se sienten incomprendidos por los demás o manipulados.

Las personas pasivas no expresan adecuadamente lo que sienten o lo que quieren o **lo expresan de forma insegura y desde la culpabilidad.**

Tienen **dificultades para rechazar peticiones** sintiéndose culpables cuando lo hacen.

Dan **más credibilidad a lo que piensan o sienten los demás** por temor a que se ofendan. Permitiendo que los involucren en situaciones que no son de su agrado.

Suelen estar dudosos en relación a sus intervenciones en la comunicación con otras personas, haciendo uso de frases tales como “Eh... bueno, quizás..” “mmm, tal vez...”.

Son personas a las que no les gusta llamar la atención y hacen lo que sea para evitarlo. No se implican en los temas y muestran conformidad ante las decisiones de los demás, anteponiendo los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios.

A menudo hace uso del modo condicional, sin afirmativas y frecuentes muletillas dubitativas. Sus respuestas tienen el menor número de palabras posible. En este estilo de comunicación no se defienden los derechos personales, anteponiendo los derechos e intereses de los demás. Se sienten obligadas a dar explicaciones de sus comportamientos buscando la aprobación de los demás. Adaptan sus comportamientos a las demandas de los demás o a lo que creen que se espera de ellas. No afrontan los conflictos, porque **anticipan consecuencias negativas como el rechazo** si expresan sus sentimientos o deseos a los demás. En ocasiones pueden tener **explosiones emocionales** que escapan a su control.

Las características de este estilo de expresión son las siguientes:

Conducta verbal y no verbal:

- ✓ Volumen de voz bajo, bloqueos en el habla y vacilaciones, silencios y muletillas.
- ✓ Evitación de la mirada y del contacto ocular, cara tensa, gestos desvalidos, postura hundida.
- ✓ Nerviosismo.

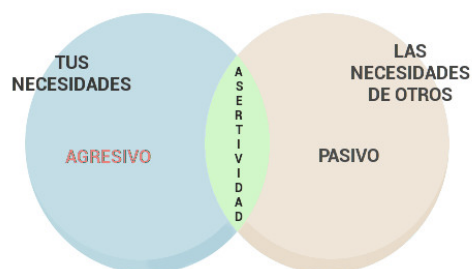
Emociones:

- ✓ Impotencia.
- ✓ Sentimientos de culpabilidad.
- ✓ Baja autoestima.
- ✓ Frustración.
- ✓ Ansiedad.

2.- Estilo de comunicación

Agresivo:

Las personas que utilizan este estilo tratan de imponer su criterio y conseguir sus objetivos sin importarle la opinión ni los sentimientos de su interlocutor. El "**modus operandi**" de estos individuos es el uso de estrategias como amenazas, intimidación, sarcasmo, acusaciones, sentimiento de culpabilidad, enfado y reproches.



En ningún momento se tiene en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje suele tener un exceso de expresiones tales como: "tienes que..", "debes de...", "no te voy a permitir que..", interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes. Su comportamiento es de tipo **egocéntrico**.

Las personas agresivas **pueden mostrarse seguras y directas a la hora de**

expresarse pero lo hacen de manera inadecuada, expresando sus emociones y opiniones de manera hostil y exigente hacia los otros. **Toman los conflictos como un ataque personal** en el que solo se puede **ganar o perder**, por lo que no respetan los derechos y sentimientos de los demás.

Pueden mostrar también agresividad física, no solo verbal. Asumen que su manera de expresarse esta justificada porque creen que parten de la sinceridad y de **decir lo que piensan**, pero no tienen en cuenta los sentimientos de los demás ni las consecuencias de su comportamiento en los demás.

Conducta verbal y no verbal:

- ✓ Volumen de voz alto ,fuerte , autoritaria expresiones amenazantes, uso de imperativos.
- ✓ Contacto ocular directo, expresión facial tensa, evitación de la sonrisa
- ✓ Actitud desafiante, expresiones de proximidad

Emociones:


- ✓ Ausencia de empatía, sentimientos de superioridad, ausencia de escucha.

3.- Estilo de comunicación Asertivo.

Este estilo es el intermedio entre el estilo agresivo y el pasivo y es característico de las personas que son capaces de defender sus propios intereses y opiniones al mismo tiempo que respetan que los demás tengan los suyos. Es el único estilo de comunicación que facilita la relación entre las personas. La persona asertiva sabe defender sus derechos a la vez que discrepa y además entiende y respeta los puntos de vista de su interlocutor. Suelen ser personas que disfrutan de buena autoestima, poseen seguridad en sí mismos y se muestran confiadas.

Buscan en la comunicación soluciones satisfactorias para ambas partes sin ninguna intención de manipulación. En definitiva, se sienten relajadas y con control ante la situación, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás. Estas personas suelen utilizar mensajes “yo”, es decir, mensajes como pueden ser: “yo opino”, “yo creo”, “yo deseo”...

La persona asertiva es **consciente de lo que siente y desea** en cada momento y **se acepta incondicionalmente de forma independiente a la aceptación de los demás**.

Da igual validez a sus sentimientos, necesidades y opiniones que a las de los demás. Sabe comprender sus sentimientos y las de los demás por lo que acepta de forma serena los conflictos con los demás llegando a acuerdos siempre que sea posible. Son personas  **congruentes entre lo que piensan, hacen, dicen y sienten** por lo que transmiten honestidad y confianza a los demás.

Conducta verbal y no verbal:

- ✓ Nivel de voz conversacional, contacto ocular directo, habla fluida, gestos

firmes, postura erecta.

- ✓ Expresión en primera persona, verbalizaciones positivas, capacidad para pedir aclaraciones.
- ✓ Postura corporal relajada.

Emociones:

- ✓ Tranquilidad, respeto a uno mismo autoaceptación, sensación de control emocional.

En este sentido, es recomendable enfatizar las **habilidades comunicativas que suelen tener las personas con estilo asertivo** son:

- ✓ Por un lado la empatía, es decir, la habilidad para ponerse en el lugar y punto de vista del otro y poder ponerse en su situación, teniendo en cuenta sus sentimientos, expectativas y sus intereses.
- ✓ Por otro lado, la escucha activa, que consiste en percibir y entender toda la información que recibimos de nuestro interlocutor y su contexto, evitando realizar interrupciones o juicios previos.
- ✓ A su vez, emitiremos mediante nuestra comunicación no verbal (gestos, señales y conductas) un feedback para que la otra persona sepa que estamos recibiendo correctamente su mensaje.

Estas personas se adaptan a cada contexto donde se desarrolla la interacción con el otro individuo, consiguiendo comunicarse de la manera más óptima posible en cada situación.

Este estilo favorece el afecto y afianza lazos familiares a nivel educativo, enseña a resolver conflictos de forma respetuosa, establece bien las normas y utiliza adecuadamente las contingencias. Todos estos aspectos ayudarán a que, a medida que se va acercando a la edad adulta, la persona se desarrolle de forma autónoma y con madurez.

Una vez dicho esto, vamos a describir ciertas **cualidades que tienen los humanos para facilitar la comunicación:**

✓ **Empatía:**

Existen múltiples definiciones de empatía, si bien, la más aceptada y práctica es saber ponerse en el lugar del otro, poseer un sentimiento de participación afectiva en la realidad que afecta a otra persona, saber “leer” al otro.

La neurociencia y la psicología moderna definen la **empatía como el pegamento social que mantiene unidas a las personas** y que a su vez, genera un compromiso real y fuerte entre nosotros.

2.2.7. Conflictos y tipologías.

Se denomina **conflicto** a todo tipo de enfrentamiento entre dos o más elementos cuya principal característica es la oposición entre ambas partes, de tal modo que, aparentemente, el triunfo de una implica la aniquilación de la otra.

No tenemos que confundir conflicto y problema. Cuando hablamos como si fueran sinónimos de problemas y conflictos incurrimos en un error y vamos a describirlos muy brevemente para diferenciarlos:

- ✓ **Conflicto:** una cuestión de difícil solución entre dos o más personas donde ambas tienen o creen tener la razón.
- ✓ **Problema:** estado de tensión o malestar que surge entre dos personas o más, porque tienen los mismo o contrarios, intereses, a lo que no encuentran una solución compatible con igualdad entre ellos.

Los conflictos surgen y nos acompañan a lo largo de toda la vida, no hay que entenderlos siempre como algo negativo, ya que los conflictos pueden ser positivos. Es muy importante identificarlos para poder solucionarlos.

Los **Tipos de conflictos** dependiendo del contexto o la forma en que se manifiestan.

- ✓ **Conflictos latentes:** son aquellos conflictos que existen pero las personas implicadas no son conscientes de ellos.
- ✓ **Conflictos explícitos o manifiestos:** aquellos conflictos que son aparentes y reconocidos por las personas implicadas.
- ✓ **Conflictos intrapersonales:** surgen en el interior de la persona, consigo misma, están relacionados con los valores que posee o con cuestiones personales y/o íntimas.
- ✓ **Conflictos interpersonales:** aquellos que surgen entre dos personas por la intervención de una tercera persona, una idea o por el interés en un bien que los dos aspiran, es decir, por algo que los dos quieren.
- ✓ **Conflictos intragrupal:** se desarrollan enfrentamientos entre diferentes subgrupos dentro de un grupo mayor.
- ✓ **Conflictos intergrupales:** nos referimos a aquellos que tienen lugar entre dos grupos definidos.

2.2.7.1. Resolución de conflictos.

El proceso para resolver cualquiera de estos tipos de conflictos es el mismo y se basa en 7 pasos que podemos seguir:

1. **Definir el problema:** buscar el origen o las causas que dan lugar a la situación que se están viviendo, intentando responder a las siguientes preguntas ¿Qué va mal? ¿Qué ocurre?
2. **Analizar las causas:** tener presente el porqué del conflicto, todo lo que ocurre tiene una o varias causas, saber analizarlas ayudará a resolver la situación.
3. **Definir objetivos para actuar:** antes de emprender cualquier acción se debe tener claro lo que se quiere conseguir en esa situación o conflicto. ¿Queremos solucionarlo?
4. **Generar alternativas:** se deben buscar diferentes formas de resolución del conflicto y pensar qué se puede hacer desde un punto de vista positivo. Aunque en el momento nos parezca imposible, cada situación de conflicto tiene multitud de soluciones posibles, hay que pensar en todas ellas, desde la más irracional a la más racional.
5. **Elegir las alternativas apropiadas:** siempre que se tomen decisiones se ha de preguntar qué se debe hacer y cuál es la forma más adecuada de actuar. La clave para ello es poder prever las posibles consecuencias que puede tener cada alternativa que se nos ha ocurrido, así podremos valorar cuál es la más adecuada. Pensar antes de actuar.
6. **Poner en práctica la solución elegida:** una vez que se tiene claro de qué manera se puede solucionar hay que llevarlo a la práctica eligiendo la manera más adecuada.
7. **Evaluar los resultados:** las consecuencias de las acciones llevadas a cabo dirán si la resolución del conflicto ha sido positiva o no.

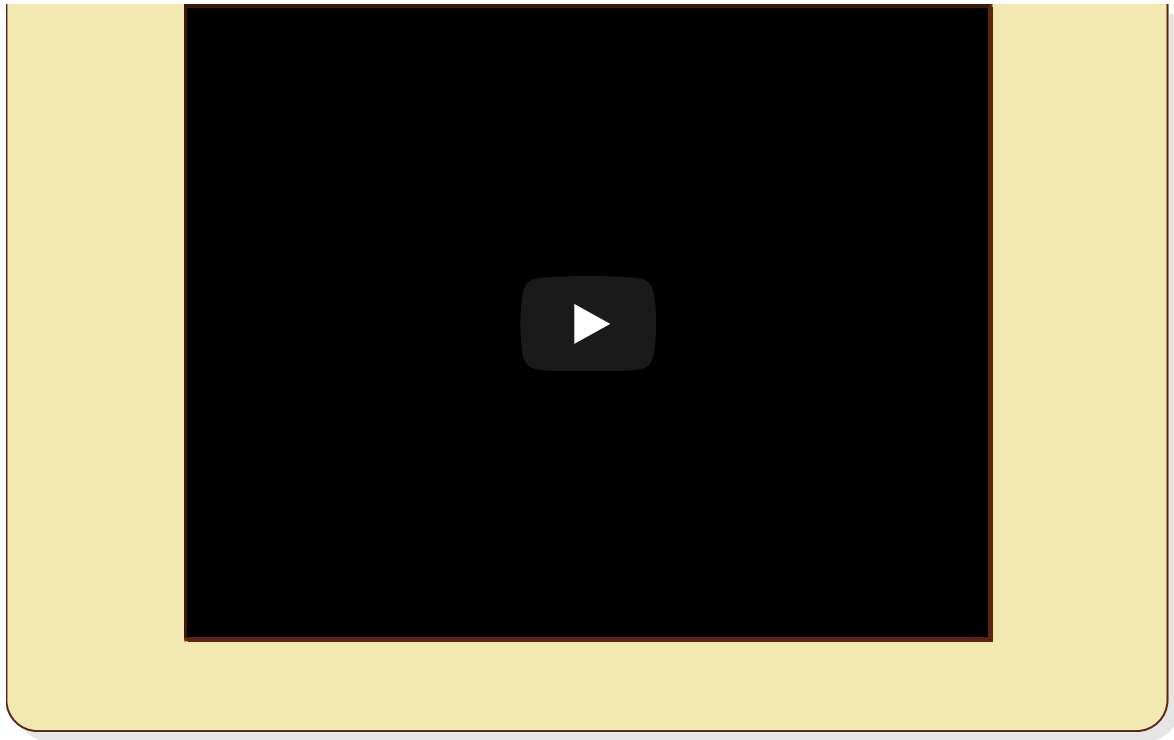
También debemos tener en cuenta la **Sensibilidad cultural**: Hay que tener en cuenta que hay elementos con claros componentes culturales que influyen en la comunicación, como la distancias en las conversaciones, el contacto ocular, contacto físico.

Cuando los conflictos se produzcan entre personas es decir, sean interpersonales, tenemos también técnicas de resolución pacífica que se puedan aplicar: **negociación, conciliación, y mediación.**



Recomendación

En el siguiente vídeo puedes ver los 7 pasos para resolver un conflicto de forma didáctica y amena:



2.3. Atención al usuario.

La atención presencial puede ser presencial, por teléfono o telemática.



A. Atención presencial:

El proceso de información comienza desde que el joven o la joven accede al centro. Es importante señalar que el espacio tiene que tener privacidad para garantizar que la persona pueda expresarse lo más libremente posible, sin que existan interferencias.

Cada servicio de información puede establecer su protocolo de atención personalizado, sin embargo expondremos de forma general **el siguiente guión:**

1. Saludo e identificación del servicio
2. Recibimiento y acogida.
3. Turno de preguntas, profundizar en las demandas que realice el usuario/a.
4. Búsqueda de un código común de comunicación y verificación de que la comunicación está funcionando.
5. Cierre, se indaga si el usuario desea algo más, si no es así, se despide.

Se pueden dar dos situaciones en la atención a la persona joven:

✓ Si se conoce la respuesta:

- ◆ Se responde concretamente
- ◆ Se comprueba que la demanda se ha solucionado.
- ◆ Se le da la posibilidad de acceder a otros recursos.
- ◆ Se invita a volver.
- ◆ En caso que se le haya derivado, se realizará un seguimiento.

✓ Si no se conoce la respuesta:

- ◆ Se concerta una cita para ofrecer la respuesta lo antes posible.
- ◆ Se ofrecen alternativas, mientras se espera la información.

B. Atención telefónica:

El teléfono es uno de los inventos más prácticos y útiles en la vida moderna

especialmente para las conversaciones institucionales.

Es muy importante saber utilizarlo correcta y apropiadamente. El intercambio de ideas entre dos o más personas a través de la línea telefónica, está regido por unas sencillas normas de cortesía que todos debemos conocer y poner en práctica para lograr una mejor y más productiva comunicación.

Expondremos a continuación:

- ✓ **Sepa escuchar.** No acapare la conversación, escuche a su interlocutor. Concentre sus cinco sentidos en la comunicación.
- ✓ **Interésese vivamente en lo que dice su interlocutor.** Concentre la atención en la idea principal de la conversación. No se distraiga.
- ✓ **Sea considerado.** Identifíquese con claridad y pregunte con gentileza a su interlocutor el objeto de la llamada.
- ✓ **Utilice las palabras apropiadas.** Hable claramente y sin rodeos utilizando buenos modales. Hable con claridad naturalidad y buena pronunciación. No grite. No arrastre las palabras. No emplee muletillas ni frases irritantes. La conversación pierde claridad si se come mientras se habla.
- ✓ **Sea cortés.** Utilice siempre las formulas de cortesía: “ por favor” y “gracias”.
- ✓ **Utilice bien los aparatos telefónicos.** Coloque el micro del teléfono a dos centímetros de distancia y hable directamente. Reduzca los ruidos de fondo para escuchar y ser escuchado con claridad. Cuando llame, marque cuidadosamente el número para no equivocarse. Al terminar de hablar, cuelgue con suavidad.
- ✓ **No deje las llamadas en espera.**
 - ◆ Dejar a una persona en espera es desagradable.
 - ◆ Siempre que sea necesario dejar una llamada en espera por más de 15 segundos, se debe tener la consideración de darle al interlocutor razón de lo que está sucediendo en su lado de la línea.
 - ◆ Cada vez que Ud. Regrese a la línea agradezca al que llama por su paciencia y pregunte si está dispuesto a continuar esperando.
 - ◆ Trate siempre de minimizar la cantidad de tiempo de espera.
- ✓ **Limítese a su trabajo.**
 - ◆ Responda sencillamente y de manera directa.
 - ◆ Déjese guiar por lo que la persona en el otro extremo demuestra.
 - ◆ Generalmente es posible percibir por su tono y manera si es apropiado intercambiar amabilidad.

✓ **Mantenga su buen ánimo.**

- ◆ Sea amigable al responder cada llamada telefónica.
- ◆ Cuando una persona llama de mal humor y usted está en posibilidad de controlarlo, mantenga un tono agradable y entusiasta mientras trata de resolver sus problemas y verá que la mayoría de las personas reaccionan con amabilidad.

✓ **Ejercite su voz.**

- ◆ Al responder el teléfono la calidad de su voz es igualmente importante.
- ◆ Una voz atractiva por teléfono transmite una imagen positiva de usted o de la organización que representa.
- ◆ Si tiene una voz de tono bajo, que es difícil de escuchar, levante el tono.
- ◆ Haga ejercicios para mejorarla. Usted necesita proyectar esa voz hacia fuera.
- ◆ La dicción juega un papel vital en la impresión que damos.
- ◆ Haga sonorizar las vocales, ellas tienen un sonido placentero.
- ◆ Un ingrediente importante para lograr una voz atractiva es sonreír.
- ◆ Los estudios demuestran que la gente presta más atención a la manera como Ud. dice algo, que a lo que Ud. está diciendo.
- ◆ Para responder bien las llamadas telefónicas se requiere de concentración.
- ◆ Este pendiente en todo momento de lo que está diciendo el que llama.

✓ **Practique la virtud de la paciencia.**

- ◆ El que llama recordara el trato sensible, paciente, que . le dio.
- ◆ Al tratar de mantener su conversación tan breve como sea posible, existe siempre el temor de parecer brusca. En tales ocasiones el tono de su voz es aún más importante.

✓ **Administre bien su tiempo.**

- ◆ Una causa común de la tensión para muchas personas es la mala administración del tiempo.
- ◆ Nunca hay una buena razón para compartir información personal con los que llaman por negocio.
- ◆ Manténgase siempre accesible, optimista y positiva. El teléfono es su mejor recurso. Aprovéchelo.

✓ Terminar una llamada. ¿Cómo? ¿Qué decir?

- ◆ Es un gesto de cortesía dejar que se despidan la persona que llama. Pero si se da el caso, que la persona que llama no "termina" la conversación, podemos tratar de hacerlo nosotros de forma amable.
- ◆ Podemos decir algo similar a esto: Es muy grato escucharle pero tengo que ocuparme de otro asunto urgente... Disculpe un segundo, me llaman por la otra línea... o cualquier otra frase de cortesía que no le moleste a la persona que llama.

Para finalizar, recuerde:

- ✓ En cualquier caso, siempre trate de sonreír mientras habla y nunca se altere.
- ✓ No coma ni beba mientras esté hablando por teléfono.
- ✓ No camine, se nota.
- ✓ Evite los ruidos que lo rodean, como una televisión, música, gente que habla, etc.

C. Atención telemática u on line:

Las tareas descritas anteriormente se aplicarían de igual forma. Sin embargo en esa modalidad de atención, hay que prestar especial cuidado a una redacción adecuada, que asegure la comprensión de la información, diseñar un formato específico de respuesta y elaborar contenidos para consultas frecuentes.

Las pautas para responder eficazmente son:

- ✓ Proporcionar respuestas rápidas.
- ✓ Responder en el mismo canal del contacto.
- ✓ Ofrecer una respuesta completa en la medida de lo posible, con indicaciones de los pasos a seguir, si así lo requiere la información.
- ✓ Ser claro y conciso en las respuestas. Cuando se contesta a un correo electrónico, es conveniente incluir mensaje original o citar partes específicas del mensaje.
- ✓ Importante revisar ortografía antes de enviarlo.
- ✓ No escribir todo el mensaje en mayúscula. Esto va en contra de las normas de etiqueta de internet, y se interpreta como si se alzara la voz.
- ✓ Nunca se deben enviar mensajes con opción **Con copia**. Se debe enviar **con Copia oculta**, así quedarán ocultas todas las direcciones de los destinatarios.



Debes conocer

CARTA ERYCA

“Principios para la Información Juvenil On line” :

- ✓ La Información Juvenil On line deberá ser exacta, actualizada y verificada. La fecha en que se haya elaborado o actualizado se deberá mencionar claramente.
- ✓ Cuando los y las jóvenes realicen una pregunta On line, deberá quedar claro el plazo en el que recibirán la respuesta. Esta respuesta será hecha a medida y deberá quedar claro quién la está dando.
- ✓ La Información Juvenil On Line deberá ser comprensible para los y las jóvenes y se presentará en una forma atractiva para ellos.

3. Aplicación de estrategias de asesoramiento.

Pues bien como señala Paulino Murillo Estepa "son muchas y variadas las definiciones que existen en relación a la labor de asesoramiento, pero casi todas recogen la interacción entre profesionales, lo que implica su puesta en marcha".

La caracterización del asesoramiento en la enseñanza es algo complejo y con muchas alternativas y campos de influencia, llegando a constituir una práctica que utiliza modelos tomados de otras formas de actividad social, tanto en su conceptualización como en su desarrollo.

De este modo Rodríguez Moreno (1992:11) comenta la falta de unanimidad existente tanto a la hora de **definir el asesoramiento** como las funciones inherentes al mismo. Y a partir de las definiciones de varios autores (Lippit y lippit, 1986; Aubrey, 1990) concibe el asesoramiento del siguiente modo:

- ✓ Como un proceso de ayuda y apoyo.
- ✓ Orientado hacia el cambio o la mejora.
- ✓ La responsabilidad recae en los asesorados.
- ✓ La pericia del agente de apoyo.
- ✓ La credibilidad del agente de apoyo y la colegialidad.



Para saber más

En el siguiente documento tienes una completa información sobre el diseño y estrategias de formación y asesoramiento que pueden ser empleadas en los jóvenes:

 [Estrategias de Asesoramiento.](#)

3.1. Pautas de actuación.

Es importante aclarar las diferencias entre **orientación y asesoramiento**.

Hacer una recomendación no es lo mismo que ayudar a las personas que acuden a un servicio de asesoramiento a tomar su propias decisiones, ofreciendo una guía hacia una solución, permitiendo que se elijan entre ellas.



Los informadores juveniles no tienen la función de asesorar. Esta es una función de los asesores o profesionales específicos y especializados en cada materia.

Los aspectos mas importantes a la hora de prestar información y asesoramiento son los siguientes:

- ✓ Saber escuchar.
- ✓ Hacer preguntas abiertas.
- ✓ Actuar con calma.

El **objetivo de la orientación y el asesoramiento** es proporcionar ayuda o apoyo para mejorar la situación que el usuario está viviendo, para que las personas jóvenes puedan afrontar sus sentimientos y emociones, ayudarles a optar por soluciones y decisiones positivas.

En este proceso es conveniente tener presente los siguientes aspectos:

- ✓ Generar una relación de confianza.
- ✓ Garantizar la confidencialidad.
- ✓ Escuchar activamente.
- ✓ Evitar enjuiciar a la persona.
- ✓ Proporcionar la información adecuada.
- ✓ Ayudar a tomar las decisiones fundamentales.
- ✓ Guiar para que se reconozca sus puntos fuertes y se apoye en ellos
- ✓ Ayudar desarrollar una actitud positiva.
- ✓ Mantener una relación profesional con los demandantes de asesoramiento.

Evitar las siguientes actitudes:

- ✓ Decidir por los usuarios.
- ✓ Interrogar, culpar, sermonear, reprender o discutir.
- ✓ Hacer promesas que no podrán cumplirse.
- ✓ Permitir la dependencia de los profesionales

Descripción del desarrollo de una sesión:

1. Saludo. El primer contacto es muy importante,. Fundamental que la persona se sienta cómoda. El lenguaje utilizado debe ser claro y sencillo. Aclarar la confidencialidad de la información y cual es la función del asesor.
2. Intercambio de información. Se pasará a preguntar posteriormente, escuchar y responder a cada una de las necesidades , preocupaciones y situaciones de la persona . Las preguntas serán personalizadas.
3. Resumen. Al finalizar la sesión, se realizará un resumen. Así se tendrá claro que



Autoevaluación

Los informadores juveniles tienen la función de asesorar.

Verdadero Falso

Falso

Los informadores juveniles NO tienen la función de asesorar.

Anexo. Licencia de recursos.

Ningún recurso de fuentes externas que requiera citar explícitamente sus datos de licencia ha sido usado en esta unidad, por lo que este anexo queda vacío. Todos los recursos utilizados, de fuentes internas, se acogen al Aviso Legal de la plataforma.