

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
DIPLOMADO EN DESARROLLO HUMANO Y FAMILIA

Influencia de la ausencia de comunicación asertiva en el desarrollo psico-social de los sujetos que conforman las familias de las comunidades de Girardot, Zipaquirá, Suesca, flor del llano y batallón en Bogotá

Lina Roció Rincón  
Yurani Andrea Ortiz  
Liz Anyela Cáceres  
Antonio Ricardo López  
Yener Octavio Mendieta

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES HUMANIDADES  
PSICOLOGÍA  
COLOMBIA  
2015

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1 Descripción Del Problema.....	2
1.2 Planteamiento Del Problema .....	3
1.3 Justificación .....	4
1.4 Formulación Del Problema.....	5
2. OBJETIVOS .....	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos .....	6
3. MARCO REFERENCIAL.....	6
3.1 Marco Teórico .....	7
3.1.2 Teoría de la Comunicación Humana.....	9
3.1.2 La asertividad en la familia.....	9
3.2 Marco Histórico Situacional.....	11
3.3 Alcances y limitaciones de investigación. ....	12
3.4 Supuestos de investigación.....	13
3.5 Categorías De Análisis .....	14
3.5.1 La comunicación asertiva en la familia: .....	14
4. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION.....	14
4.1 Enfoque Metodológico. ....	14
4.2 Universo Y Muestra.....	15
4.3 Técnica de recolección de datos y técnica de instrumentos. ....	16
4.3.1 Cartografía social: .....	16
4.3.2 Entrevistas semiestructurada:.....	16
4.3.3 Lluvia de ideas: .....	16
4.3.4 Grupo de discusión: .....	16
4.4 Recolección De Datos .....	17
4.5 Diseño De Instrumentos .....	17
4.6 Fases Y Tiempo De Investigación.....	17

CRONOGRAMA .....	18
4.7 Socialización Resultados .....	20
4.8 Trabajo De Campo En La Investigación .....	23
4.8.1 Diagnóstico: .....	23
4.8.2 Breve análisis cualitativo de la información .....	23
4.8.3 Análisis cualitativo de la información .....	23
4.8.4 Sistematización general de la investigación .....	24
4.8.5 Interpretación y discusión de resultados de la investigación .....	24
5. CONCLUSIONES .....	25
6. RECOMENDACIONES .....	26
RERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	27

## INTRODUCCION

Actualmente en el entorno familiar, el cual es la base fundamental de la sociedad y el primer grupo de socialización de los individuos, está presentando carencia del uso de los buenos canales de comunicación, ya que son elementos básicos en el desarrollo Psico-social de los integrantes.- debe tener herramientas que les permitan ejercer orientación y educación a sus miembros para así seguir construyendo sociedad, pero como un sistema que en su interior se desarrollan proceso de interacción, reconocimiento, comunicación, entre otros, se generan dificultades que deben ser abordadas por profesionales, así encontramos en el proceso de comunicación familiar diferentes falencias y origen de problemáticas sociales graves que aquejan a la sociedad actual, en las comunidades de los municipio de Girardot, Zipaquirá, Suesca, Flor del llano y el barrio la paz en Bogotá, se hace necesario el trabajo sobre la comunicación asertiva dentro del núcleo familiar para así brindar a sus integrantes factores protectores que los alejen de problemáticas a las cuales están expuestos y se fortalezca familia a través de procesos de comunicación asertivos proceso clave en el reconocimiento del otro, al apoyo mutuo y el trabajo en equipo.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Son diferentes los mecanismos que utilizan las familias Colombianas entorno a la comunicación familiar, estos no siempre adecuados a las necesidades y nuevos retos de la sociedad. Al no orientarse de forma adecuada estos mecanismos de comunicación las familias se ven expuestas a riesgos tanto individuales como colectivos al no existir claridad, confianza y asertividad frente a lo que se desea transmitir. A esto no son ajenas aquellas familias de comunidades de municipios pequeños con diferentes dinámicas y representaciones sociales, tanto niño, jóvenes y adultos que hacen parte del sistema familiar se ven inmersos en problemáticas desencadenadas por una mala comunicación está afectada por diferentes factores que generan malestar y tensión dentro de las relaciones familiares.

La ausencia de comunicación asertiva en las familias, de las comunidades de trabajo en los Municipio de Suesca, Girardot, Zipaquirá, flor del llano y Bogotá, es punto de origen de otras problemáticas como drogadicción, alcoholismo, pandillas, violencia, crisis familiar, relaciones interpersonales difíciles, embarazo adolescente y posterior madre soltera, abandono del adulto mayor, donde no hay claridad frente a lo que quiere expresar el otro y comprender sus necesidades y como aportar a las mismas.

### **1.1 Descripción Del Problema**

Dentro del concepto de “Desarrollo humano” el cual busca identificar aquellos factores que inciden en un desarrollo adecuado de los individuos, encontramos que la comunicación es fuente fundamental de construcción de identidad, fortalecimiento de relaciones interpersonales y el reconocimiento del otro, así la ”Ausencia de comunicación asertiva” en las familias es origen de diferentes problemáticas, afectada por factores como la falta de tiempo para el diálogo en el hogar, ausencia de roles en el hogar como padre o madre, entre otro, lo cual llega a desencadenar en

adolescentes con falta de confianza para contar sus experiencias a sus padres o cuidadores, ausencia de confianza en el hogar alrededor de la intimidad y relaciones estrechas, así las drogas, el alcohol, las pandillas, el embarazo adolescente y posterior madre soltera entre otras problemáticas sociales que tiene uno de sus puntos de origen en canales de comunicación tergiversados por factores que a nivel social incrementan.

## **1.2 Planteamiento Del Problema**

Se observó que las familias de los diferentes municipios de Suesca, del Barrio San Antonio-Zipacquirá, Puerto Montero-Girardot, Flor de Millano-Arauca y del batallón en Bogotá, para un total de 56 familias con estrato socio-económico 1 y 2 viven en un núcleo familiar disfuncional, donde las madres son cabeza de hogar, el nivel de escolaridad está en Básica primaria y Bachiller académico, la ocupación laboral de algunos son: Agricultores, comerciantes, empleados, vendedores de droga, amas de casa, soldados, pescadores y desempleados. En las familias se observa que hay un mayor grado de falencias en cuanto a la falta de comunicación asertiva, violencia, actividades ilícitas, mal uso del tiempo libre y desempleo, debido a los diversos estilos de convivencia en el ambiente familiar y social en que se desenvuelven.

A partir de la investigación se infiere que los siguientes factores afectan la comunicación asertiva en el núcleo familiar:

- La falta de respeto entre ellos
- Canales de comunicación cerrados en el entorno familiar.
- Comportamientos disruptivos
- Concepciones ideológicas y religiosas
- Desconfianza
- Falta de habilidades comunicativas

Esta investigación nos proporcionó que la importancia de la comunicación en la formación integral de los individuos, es ampliamente reconocida como el impacto en el desarrollo humano por tal motivo es fundamental el fortalecimiento familiar desde los diferentes roles que la componen, el reconocimiento de sentimientos, emociones, miedo, falta de tiempo y de oportunidades, generan vacío en el núcleo familiar dejando de lado, el apoyo y la identidad familiar, siendo la familia base fundamental en la comunicación y socialización del individuo.

### **1.3 Justificación**

La comunicación asertiva es indispensable en la relación de familia, es fundamental emplearla ya que soluciona problemas por desacuerdos en el núcleo familiar, como seres humanos tenemos comportamientos pasivos, agresivos o asertivos dependiendo del contexto donde nos encontremos, por eso es indispensable reconocer e identificar cada una de estas conductas y aprender a controlarlas, es fundamental para mejorar la convivencia familiar a través de una comunicación sana, adecuada y constructiva, respetando los derechos de uno mismo y de los demás, siendo honestos, teniendo auto control de las acciones con el fin de brindar una comunicación fluida en la que permita expresar sentimiento, ideas y necesidades. Así diferentes problemáticas pueden ser evitadas a partir de un núcleo familiar fortalecido por canales de comunicación abiertos y asertivos, donde exista un reconocimiento del otro y un apoyo mutuo.

Las integrantes de cada núcleo familiar, de las diferentes comunidades propuestas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales, y estos surgen de forma natural, debido a que los diferentes individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejar con delicadeza y cuidado los diferentes conflictos, estos pueden causar sentimientos de inseguridad, de exclusión, de irritación y de frustración.

Denota suma importancia, la realización de esta propuesta que propende mejorar la comunicación asertiva en las comunidades y en donde se realizaron los análisis de las problemáticas encontradas así: En las madres cabeza de familia de la comunidad Flor de mi Llano – Departamento de Arauca, factores que afectan las buenas relaciones dentro de su entorno, generadores de

problemas psicológicos como depresión, baja autoestima y ansiedad, y que conllevan a la desestabilización de las relaciones familiares.

#### **1.4 Formulación Del Problema**

¿Cuál es la Circunstancia de la asertividad en la forma de comunicación en los diferentes contextos en el desarrollo Psico-social de los sujetos que conforman las familias de las comunidades de Girardot, Zipaquirá, Suesca, flor del llano y batallón en Bogotá?

El saber comunicarnos bien es una necesidad indispensable para conservar una buena relación dentro del núcleo familiar y el contexto psicosocial, se considera la asertividad como esa buena forma de comunicar nuestros sentimientos, pensamientos, emociones, primeramente respetándonos a nosotros mismos y a los demás, es fundamental esta forma de comunicación para el funcionamiento de una familia y el contexto social, ya que la comunicación puede convertirse en un problema cuando utilizamos malas palabras o somos apáticos esto hace que los miembros de la familia y las personas que nos rodean se sientan mal, la comunicación es una de las características principales de una relación familiar y social.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Investigar la influencia y la forma de comunicación asertiva en el contexto familiar de las comunidades Suesca, Zipaquirá Girardot, Flor del Llano y Batallón por medio de la IAP (Investigación Acción Participación), explorando como esta es un factor decisivo en el desarrollo del ser humano.

## 2.2 Objetivos Específicos

-Indagar acerca del conocimiento sobre la comunicación asertiva entre los integrantes de las familias de las comunidades.

-Analizar la incidencia de la mala comunicación en el proceso psicosocial de los sujetos que conforman las familias de las comunidades.

-Analizar y establecer estrategias (junto con la comunidad) de comunicación asertiva dentro de los diferentes contextos de las comunidades por medio de la participación activa.

## 3. MARCO REFERENCIAL

La comunicación familiar es un proceso que se da a través de la interacción entre sus miembros, este proyecto de investigación se refiere a este proceso desde el concepto de "Asertividad" el cual tiene como base aquellas pautas hacia una comunicación basada en el respeto por el otro, la expresión de sentimientos, opiniones, entre otras características que permiten espacios de dialogo, en el hogar, que llegan a fortalecer a las familias dentro del contexto particular de cada comunidad, donde se desea indagar y explorar frente a lo que nos propone Jürgen Habermas sobre la Acción Comunicativa (Teoría de la acción comunicativa, 1981) en la cual se propone 4 presupuestos que permiten orientar la investigación sobre los mismos:

1. **Inteligibilidad** para lo que se dice. La comunicación resulta imposible si lo que se dice es incomprensible para los demás.

2. **Verdad** para aquello que se dice. Para el contenido de lo que se dice en relación con lo objetivo (si digo "esta mesa es verde" debe ser verde) o para las condiciones de existencia de lo que se dice (si digo: "cierra la puerta" se presupone que la puerta estaba abierta).

3. **Rectitud** para su acto de habla en relación con un contexto normativo. Esto significaría lo siguiente: todo hablante se atiene a un conjunto de normas aceptadas por todos. Si dice “usted se calla” es porque debe estar autorizado a decirlo.

4. **Veracidad** para su formulación como expresión de su pensamiento. Lo que dice debe ser lo que cree o piensa; si miente, la comunicación se rompe.

Es así como la comunicación asertiva dentro del hogar, entorno a estos 4 presupuestos, permite indagar sobre aquellas características que dificultan o fortalecen espacios de comunicación adecuados en el lugar de encuentro de estas familias: su hogar, esto a la vez en relación a la Teoría de la comunicación humana (Watzlawick "TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA", 1921) es un herramienta de análisis frente a espacios, medios de comunicación y esta como actividad fundamental del ser humano contrastada como factor protector frente a riesgos, así estas bases teóricas permiten una investigación es un espacio de tiempo acordado con la comunidad, donde la información obtenida genere análisis frente a los proceso de comunicación y conciencia de los mismos, tanto a nivel individual como colectivo.

### 3.1 Marco Teórico

Los temas a trabajar dentro de la investigación son la familia porque es un sistema importante para el desarrollo integral de las personas a nivel individual y social, de manera individual satisface necesidades básicas como las biológicas y socio-efectivas, a nivel social se dan las bases de la personalidad e identidad, las cuales se dan a partir de la socialización y comunicación, siendo otro tema importante dentro de nuestro proyecto, porque es donde las personas aprenden a escuchar al otro, intercambian ideas y defienden sus puntos de vista de una forma respetuosa hacia los demás.

**3.1.1 Familia** es el primer grupo de socialización y comunicación que tiene todo ser humano, siendo allí los responsables de los cuidados físicos y psicológicos de los niños, para que así tenga una integración adaptable para vivir en sociedad, donde ellos sientan la importancia de pertenecer a ese grupo en un contexto lleno de amor y comunicación asertiva, donde se intercambien ideas y perspectivas del mundo que lo rodea, logrando así el fortalecimiento de su

personalidad, ya que la mayoría de las actitudes que presentan los niños son ejemplos de la familia, es allí donde se crecen y adquieren conductas. La finalidad de la comunicación asertiva en la familia es manifestar sentimiento, pensamientos y necesidades sin que sean rechazados ya que en el interior de toda familia se maneja mayor sensibilidad emocional y que hace posible la resolución de problemas, siendo asertivos se resalta los valores, derechos y deberes que están expuestos en el núcleo familiar.

El dialogo es un instrumento que nos hace personas y hace que se lleve pacíficamente la vida, construyendo día a día una sociedad encaminada hacia la formación de valores, por ello la familia tiene como deber el rol de fomentar el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, la comunicación asertiva para que se sientan autónomos y puedan convivir en una comunidad. El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales, señalan Güell y Muñoz (2000).

Habermas (1.989) plantea en su teoría de la acción comunicativa que a través del diálogo y la comunicación, las personas puedan llegar a acuerdos donde el niño se reconoce al otro como persona, siendo el dialogo un elemento fundamental para la comunicación en una convivencia social. Si se aprende a utilizar el dialogo ante cualquier situación, se puede llegar a un acto de comunicación, luego mereciendo a que sea escuchado y se respete su opinión dado a que cada persona tiene una forma distinta de pensar y razonar. La clase de familia varía según la sociedad en que se encuentren los individuos, entre los tipos de familia encontramos:

**a) La familia nuclear o elemental:** es la unidad familiar básica que se compone de los padres e hijos., tanto biológicos como adoptados entre ellos.

**b) La familia extensa o consanguínea:** se compone de una cantidad de personas como padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás.

**c) La familia monoparental:** es aquella familia que se constituye por uno de los padres y sus hijos. Esta puede tener diversos orígenes. Ya sea porque los padres se han divorciado y los hijos quedan viviendo con uno de los padres.

**d) La familia de madre soltera:** Familia en la que la madre desde un inicio asume sola la crianza de sus hijos/as.

**e) La familia Desintegrada:** Familia en la que los padres se encuentran separados.

**3.1.2 Teoría de la Comunicación Humana:** A partir de los trabajos de Bateson (1.972), las investigaciones sobre la teoría de la comunicación adoptaron un enfoque sistémico, donde toda conducta era concebida de manera relacional y representaba una forma de comunicación. La comunicación posee algunas propiedades de naturaleza axiomática (propuestas por Beavin, Jackson y Watzlawick) que pasamos a enumerar y que llevan implícitas consecuencias fundamentales para el estudio de las relaciones. Un axioma es un enunciado básico que se establece sin necesidad de ser demostrado. Las dos características que poseen los axiomas son: indemostrabilidad y evidencia. Los axiomas no son verdaderos ni falsos en sí mismos: son convenciones utilizadas como principios de derivación de los demás enunciados de una teoría. Los cinco axiomas que a continuación vamos a mencionar, son propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas. Watzlawick y colaboradores los han desarrollado concretándolos del siguiente modo:

a) es imposible no comunicarse.

b) toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel relacional.

c) la naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece.

d) las personas utilizan tanto la comunicación digital como la analógica.

e) todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

**3.1.2 La asertividad en la familia:** Ser asertivo significa confiar en uno mismo, en nuestras opiniones, nuestros derechos, deseos, relaciones, etc. Es lo que definimos como la autoafirmación personal: responsabilizarse uno mismo de sus sentimientos, emociones, pensamientos, opiniones, derechos, y darlos a conocer a los demás. También significa aceptar que los demás también tienen

exactamente el mismo derecho a autoafirmarse. La asertividad no es un rasgo de personalidad que unos tienen y otros no, es un estilo de comportamiento que se manifiesta a través de la comunicación y que, como tal, puede aprenderse. Existen diversos tipos o formas de “manifestarse” la asertividad:

1. La asertividad positiva. Consiste en expresar de forma clara, abierta y sincera el afecto y los sentimientos positivos que se sienten o que le hacen sentir otras personas. Es reconocer todo aquello que le gusta de los demás y ser capaz de expresarlo sin vergüenza y sin miedo.

2. La asertividad negativa. Consiste en saber decir no o saber negarse cuando no estamos de acuerdo con lo que nos piden, por ejemplo: “No me apetece; no estoy de acuerdo contigo...”. También consiste en expresar comentarios o sentimientos negativos cuando la conducta de alguien nos hace sentir mal o nos incomoda, por ejemplo: “Me molesta que me interrumpas delante de la gente; no me parece bien lo que has hecho...”. Esta afirmación negativa, que consiste en expresar lo que nos hace sentir mal y aclararlo para que no vuelva a suceder, ayuda a sentirnos mejor al expresar lo que sentimos y nos ayuda a mejorar las relaciones.

- La asertividad empática. Consiste en expresar nuestros deseos y sentimientos pero después de haber reconocido la situación y los sentimientos del otro: “Sé que puede que no te guste pero quiero decirte algo...”.

- La asertividad progresiva. Comienza cuando, a pesar de los esfuerzos por ser asertivos y empáticos, la otra persona no responde positivamente. Entonces debemos aumentar la firmeza y repetir nuestra postura pero sin ponernos agresivos, por ejemplo: “por favor, te estoy pidiendo que dejes de interrumpirme, cállate ya...”.

La asertividad, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar. Se trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la pasividad (es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores) pero tampoco en el extremo contrario de la agresividad. Cuando nos comunicamos asertivamente, estamos dando a entender clara y concretamente nuestro punto de vista y lo que queremos lograr.

En la comunicación asertiva es fundamental crear un diálogo abierto a las opiniones de las demás personas que componen el hogar, evitando los desacuerdos y conflictos, poniéndose en el lugar del otro y tratándole asertivamente, promoviendo soluciones posible ante cualquier adversidad, siendo resilientes, manifestando seguridad, positivismo y confianza para entablar una conversación armónica.

El mensaje transmitido debe poder ser interpretado tal y como queremos que sea interpretado. Generalmente acostumbrados a dar rodeos cuando tememos a la reacción de los demás, a lo que vayan a pensar de nosotros y a si estarán a favor o en nuestra contra. Ser asertivo significa, decir las cosas como son y sin vergüenza, ni temor a lo que los demás piensen. A partir del eje sociocultural de las interacciones humanas, nace el concepto de comunicación familiar que es el proceso simbólico transaccional que se da en el interior del sistema familiar. Por eso Tesson & Younnis (1995) dicen que la comunicación familiar es un escenario decisivo para renegociar roles y transformar las relaciones para que el ambiente familiar no sea hostil, sino que esté rodeado de igualdad y valores.

### **3.2 Marco Histórico Situacional**

La ausencia de la comunicación asertiva en las familias tienen un recurrente histórico a través de los años debilitando la convivencia familiar por la ausencia de respeto entre ellos, falta de canales de comunicación cerrados en el entorno familiar, comportamientos disruptivos, concepciones ideológicas y religiosas, desconfianza y deterioro de habilidades comunicativas los cuales debilitan la armonía en el núcleo familiar generando desacuerdos, violencia intrafamiliar, limitación de la libertad de expresión e incapacidad para la ejecución de roles dentro del núcleo familiar.

Es importante la comunicación asertiva en la familia ya que se fundamenta en el respeto de las opiniones o expresiones de los demás miembros del núcleo familiar, se debe obrar tolerantemente frente a las diferentes opiniones en forma clara, directa y equilibrada más cuando se expresar sentimientos o cuando se hace referencia a nuestros derechos, se debe entablar un diálogo manifestando confianza y fluidez en la comunicación.

Se considera que en la comunicación asertiva es fundamental crear un diálogo abierto a las opiniones de las demás personas que componen el hogar, evitando los desacuerdos y conflictos, poniéndose en el lugar del otro y tratándole asertivamente, promoviendo soluciones posibles ante cualquier adversidad, manifestando seguridad, positivismo y confianza para entablar una conversación armónica.

### **3.3 Alcances y limitaciones de investigación.**

Las poblaciones escogidas para la realización de esta propuesta son: Madres cabeza de familia de la comunidad Flor de mi Llano – Departamento de Arauca; Fundación Nueva Era Ecológica, ubicada en la vereda Cacicazgo, municipio de Suesca – Cundinamarca; Familias de la Institución Educativa Nuevo Horizonte, sede Puerto Montero – grado 1ro en la ciudad de Girardot; Grupo de jóvenes del Batallón prestadores del servicio militar obligatorio en la ciudad de Bogotá y Adultas mayores pertenecientes a la Fundación Centro Social San José y Hogar María en la ciudad de Zipaquirá – Cundinamarca.

Madres cabeza de familia de la comunidad Flor de mi Llano, en la cual participan 6 familias, edades comprendidas entre 24 a 45 años, estudios básicos primarios.

Fundación Nueva Era Ecológica, ubicada en la vereda Cacicazgo, ubicada a 10 minutos del casco urbano, con diferentes necesidades como falta de alcantarillado, familias que laboran en el sector floricultor.

Familias de la Institución Educativa Nuevo Horizonte, sede Puerto Montero – grado 1ro, conformada por ocho (8) familias, oscilan en edades entre 20 a 45 años, estudios alcanzados primaria y bachillerato, se desempeñan como vendedores ambulantes, amas de casa, auxiliares de construcción y desempleados.

Grupo de jóvenes del Batallón prestadores del servicio militar en la ciudad de Bogotá, la conforman la familia de 6 jóvenes, en total 15 miembros, edades comprendidas entre los 18 a 50 años, con estudios primarios y bachillerato, los jóvenes se encuentran prestando el servicio militar.

Adultos mayores pertenecientes a la Fundación Centro Social San José y Hogar María en la ciudad de Zipaquirá, mujeres con edades entre 36 a 90 años, un gran porcentaje de ellas con estudios primarios y el otro tanto analfabetas, un gran número con afecciones psicológicas como ACV y limitaciones cognitivas, esquizofrenia, depresión, y demás enfermedades mentales, enfermedades crónicas como diabetes tipo II, Hipertensión arterial, afecciones cardíacas, a expensas del cuidado que le brinda la Fundación.

El trabajo con comunidades genera espacios de recolección de información alrededor de las diferentes problemáticas que afectan el entorno familiar, así son dentro de los alcances se generan espacios de discusión, reflexión y expresión de ideas donde a partir del compartir de experiencias cada sujeto de la comunidad se siente identificado y puede mejorar sus comportamientos actuales.

Esta propuesta debe ser insistente y constante ya que este tipo de comunidades necesitan de este tipo de intervenciones, ya que la comunicación asertiva mejora enormemente las relaciones en el núcleo familiar, mejora las relaciones interpersonales, mejora la confianza en sí mismo, en su autoestima.

Dentro de las limitaciones en las que se va a contraponer esta propuesta de intervención están:

- Las limitaciones en relación a las adultas mayores con déficit cognitivo.
- La total comprensión de los jóvenes que se encuentran inmersos en el consumo de sustancias psicoactivas, ya que la adicción genera estados de ansiedad y estos estados pueden desestabilizar la armonía del núcleo familiar.

### **3.4 Supuestos de investigación**

Son diferentes las problemáticas sociales que afectan a la familia, estas alrededor de entornos familiares con canales de comunicación sesgados por factores tanto internos como externos, estos factores llegan a interferir con los procesos de comunicación familiar siendo esto foco de atención, así las familias que dentro de sus espacios comunes no practican la comunicación como fuente de conocimiento del otro, apoyo y reflexión conjunta se ve expuesta a riesgos como adolescentes solitarios, adultos que no expresan sus sentimientos y opiniones, abandono emocional tanto a infantes como a adultos, embarazo adolescente por no tener orientación e información clara, entre

otro sin número de problemas sociales que tiene como uno de sus factores de influencia en su desarrollo, así la comunicación asertiva adquiere un valor especial y debe fortalecerse dentro del núcleo familiar.

### **3.5 Categorías De Análisis**

**3.5.1 La comunicación asertiva en la familia:** Es manifestar sentimiento, pensamientos y necesidades sin que sean rechazados ya que en el interior de toda familia se maneja mayor sensibilidad emocional y que hace posible la resolución de problemas, siendo asertivos se resalta los valores, derechos y deberes que están expuestos en el núcleo familiar.

De primer orden: Espacios de comunicación en familia, Mecanismos de comunicación familiar, Características de una mala comunicación familiar.

De segundo orden: Estrategias de comunicación en el núcleo familiar, Malos canales de comunicación, Falta de dialogo y tiempo para compartir familia, Emociones mal manejadas.

De tercer orden: Desconfianza, Maltrato psicológico y verbal, Relación de pareja con conflictos, Insatisfacción personal

## **4. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION**

### **4.1 Enfoque Metodológico.**

Este enfoque es subjetivo, porque se caracteriza en la comprensión de los significados, porque el investigador se involucra y es participe directo profundizando casos específicos basados en cualidades. Es sencilla de aplicar en la medida que utiliza las condiciones naturales para recolectar

los datos, no requiere el uso de tecnologías, se maneja de forma inductiva, es flexible y al momento de reportarla puede hacerse de forma descriptiva.

La investigación cualitativa en las ciencias humanas indaga, en la condición humana construyendo un conocimiento que beneficie a la comunidad, evitando caer en reduccionismo, complejidad, ambigüedad, flexibilidad, singularidad y la pluralidad, lo contingente, lo histórico, lo contradictorio y lo afectivo entre otras.

Características de una investigación cualitativa:

- La investigación cualitativa es inductiva.
- Tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo.
- Se trata de estudios en pequeña escala que solo se representan a sí mismos
- Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.
- No suele probar teorías o hipótesis. Es, principalmente, un método de generar teorías e hipótesis.
- No tiene reglas de procedimiento. El método de recogida de datos no se especifica previamente. Las variables no quedan definidas operativamente, ni suelen ser susceptibles de medición.
- La base está en la intuición. La investigación es de naturaleza flexible, evolucionaría y recursiva.
- En general no permite un análisis estadístico
- Se pueden incorporar hallazgos que no se habían previsto
- Los investigadores cualitativos participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, es el instrumento de medida.
  - Analizan y comprenden a los sujetos y fenómenos desde la perspectiva de los dos últimos; debe eliminar o apartar sus prejuicios y creencias.

## 4.2 Universo Y Muestra

Comunidades de los municipios de:

-Suesca: 10 familias.

- Zipaquirá: 26 señoras adultas mayores, que oscilan entre edades desde 36 años hasta 95 años.
- Girardot: 8 Familias
- Ciudad de Bogotá – Cundinamarca, 6 Familias.
- Flor de mi llano Arauca: 6 familias

### **4.3 Técnica de recolección de datos y técnica de instrumentos.**

Dentro de los instrumentos que se aplicaron, el que permitió obtener los datos de nuestra investigación fue la Observación participante, siendo una técnica que nos ayudó a tener un contacto directo con los líderes comunales, directivos docentes y padres de familia, aplicando el instrumento de diario de campo, donde se registra lo observado en cuanto al contexto, situaciones, sucesos e interacciones que tienen los participantes.

Se aplicaron las siguientes técnicas:

**4.3.1 Cartografía social:** Técnica que permite el reconocimiento del contexto sobre el cual las comunidades se desarrollan, por medio de características de tipo social que generen un espacio de comprensión de conceptos como necesidades básicas, calidad de vida, hábitat y desarrollo humano.

**4.3.2 Entrevistas semiestructurada:** Entrevista al líder de la comunidad, en busca de obtener información sobre las necesidades o problemáticas que se desarrollan o vive la comunidad con más fuerza y que este considera que deben ser abordadas desde un área psicosocial.

**4.3.3 Lluvia de ideas:** Espacio de compartir de opiniones, ideas, experiencias, etc., donde a partir de unas pautas los participantes de la comunidad expresan su perspectiva frente a las problemáticas que se desarrollan en su contexto cercano y como estas afectan su núcleo familiar, así se desarrolla un espacio de compartir y libre expresión en pro de la recolección de información y generación de reflexión.

**4.3.4 Grupo de discusión:** Este en busca de profundizar en la problemática abordada, frente a ítems de orientación hacia la reflexión y discusión que genere información valiosa de análisis, así la comunidad es consciente de la problemática y sobre la misma se expresa, los participantes en grupos discuten y comparten.

#### **4.4 Recolección De Datos**

La información recolectada será organizada en niveles de prioridad y características comunes tales como: comunicación en casa real está identificada en las primeras etapas del proyecto; esta información relacionada con los ideales o temáticas de interés organizándolas de acuerdo a la su importancia y una jerarquía, información plasmada en material a gran escala como pliegos de papel y sistematización digital para organización de datos

#### **4.5 Diseño De Instrumentos**

Los instrumentos aplicados para la recolección de información en las comunidades de trabajo, se diseñaron entorno al tipo de investigación IAP el cual permite un trabajo activo dentro de la comunidad tanto del investigador como de los participantes, así cada técnica busca la participación y recolección de información de una fuente primaria como lo es la comunidad como primera afectada, esto en busca de obtener consistencia y poder explorar las opiniones, experiencias y perspectivas de los sujetos de forma libre y en base al reconocimiento de subjetividades dentro de la comunidad.

#### **4.6 Fases Y Tiempo De Investigación**

Se llevó a cabo una investigación cualitativa ya que tiene una perspectiva holística y Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.

Los procedimientos que se realizaron fue la cartografía social donde las diferentes familias participaron socializando las problemáticas que se presentaban en el interior del núcleo familiar, la duración fue de 2 horas aproximadamente en los diferentes contextos e igualmente se formó un grupo de discusión para ahondar en la problemática, se discutió sobre las causas y consecuencias de la ausencia de la comunicación asertiva, obteniendo reflexiones valiosas por los participantes

quienes se concientizaron que para erradicar la ausencia de la comunicación asertiva depende de cada miembro del núcleo familiar, el tiempo utilizado fue de 2 a 3 horas, como también empleo la observación participante la cual permitió tener un contacto directo con los líderes y los miembros que pertenecen a la comunidad, este procedimiento se llevó a cabo durante la investigación la cual tuvo un tiempo de duración de 4 meses que comprende desde el mes de julio y finaliza en el mes de octubre.

<b>CRONOGRAMA</b>			
Sesión 1	Desarrollo y metodología	Recursos	Responsables y participantes
<b>Indagación en el contexto.</b>	Se realiza encuentro con la comunidad en busca de realizar indagación sobre las condiciones de vida y hábitat de los participantes, aplicando las siguientes técnicas de recolección de información. Cartografía – entrevista	Conocimiento sobre las técnicas a aplicar, pliegos de papel, marcadores, espacio de encuentro.	Comunidad participantes, investigador.
Sesión 2	Desarrollo y metodología	Recursos	Responsables y participantes
<b>Inmersión comunitaria.</b>	De acuerdo a las técnicas aplicadas en el encuentro anterior y la información recolectada, se realiza una retroalimentación de lo encontrado orientando al	Conocimiento sobre la aplicación de las técnicas de recolección de información, pliegos de papel,	Comunidad e investigador.

	<p>desarrollo y aplicación de las siguientes técnicas de recolección de información</p> <p>Lluvia de ideas – árbol de problemas en busca de identificar aquellas problemáticas que afectan a la comunidad.</p>	<p>marcadores.</p>	
Sesión 3	Desarrollo y metodología	Recursos	Responsables y participantes
<b>Profundización en la situación problemática.</b>	<p>Encuentro con la comunidad en busca de realizar profundización sobre la problemática identificada en el encuentro anterior, aplicación de técnica de recolección de información</p> <p>Grupo de discusión en grupos de trabajo alrededor de 4 ítems de orientación. Generación de espacio reflexivo.</p>	<p>Conocimiento sobre la aplicación de la técnica, medios de recolección de información papel, marcadores, lápices.</p>	Comunidad e investigador.
Sesión 4	Desarrollo y metodología	Recursos	Responsables y participantes
Sesión 5	Desarrollo y metodología	Recursos	Responsables y participantes

#### 4.7 Socialización Resultados

Se realiza aplicación de técnica Grupo de discusión la cual nos arroja los siguientes resultados para la problemática identificada.

Esta técnica fue aplicada alrededor de 4 ítems de orientación para así generar un espacio reflexivo, en las diferentes comunidades de trabajo, tomando como base grupo de 5 o 6 personas donde un líder o relator tomaba nota y luego exponía las ideas principales.

<p style="text-align: center;"><b>IDEAS PRINCIPALES DE LOS RESULTADOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA</b></p>
<p><b>¿Cómo es la comunicación en casa?</b></p> <p>La comunicación es quebrantada por los constantes maltratos verbales entre padres e hijos, es disfuncional debido a la ruptura de los lazos de dialogo entre los integrantes de la familia.</p> <p>Se dificulta ya que cada miembro del hogar se dedica a sus tareas y no se interesa por el otro.</p> <p>No hay reconocimiento de la comunicación como un proceso fundamental en la familia, la falta de tiempo, confianza y las problemáticas sociales interfieren de forma directa.</p> <p>En algunas de las familias si existe la</p>	<p>De acuerdo a la información recolectada, resultados de la técnica aplicada, encontramos que los espacios de convivencia familiar están marcados por una comunicación tergiversada, difícil y marcada por las pocas palabras, pocos espacios y momentos de comunicación y malas palabras en los espacios de interacción, así todos los actores de la familia se ven afectados. Así esto es uno de los factores que intervienen sobre el desarrollo de diferentes problemáticas de tipo social.</p> <p>La comunicación asertiva es ausente en los hogares de las comunidades participantes, así se hace necesario el trabajo frente al ofrecimiento de herramientas que puedan</p>

<p>comunicación llegando a un consenso entre ellos y así generando una buena comunicación.</p>	<p>poner en práctica en busca de que sé que conviertan en factores protectores para evitar riesgos a los cuales están expuestos los sistemas familiares.</p>
<p><b>¿En qué espacios se da la comunicación familiar?</b></p> <p>Debido a las diferentes actividades que se desarrollan en la familia y las vivencias diarias de cada integrante, como el estudio trabajo entre otras, los espacios de comunicación son muy pocos, pero básicamente se dan en los fines de semana , el comedor, la alcoba, la sala el patio, actividades de diversión ya que en estos espacios es donde pueden compartir y dialogar</p> <p>En algunas familias solo cuando hay problemas es de la única forma en que se comunican.</p>	
<p><b>¿Que genera una mala comunicación familiar?</b></p> <p>Una mala comunicación genera malestar entre los miembros del núcleo familiar, como depresión, comportamientos agresivos, desunión familiar, maltrato psicológico, maltrato verbal, ira, rabia, mal genio, sentimientos negativos, falta de confianza e intimidad, ambiente tenso, desarmonía impotencia y frustración generando estrés</p>	<p>Son diferentes los efectos que se producen dentro del seno familiar cuando hay una comunicación familiar mal llevada, las relaciones se ven tergiversadas por factores negativos, siendo aspectos conscientes de las familias en su interacción cotidiana.</p>
<p><b>¿Qué estrategias usa para mejorar la</b></p>	

**comunicación en mi hogar, son adecuadas,  
dan resultado, persisto sobre ellas?**

Estrategias motivadoras como: Compartir programas en familia, ir al parque, al cine, reunirse y tratar de dialogar encontrando soluciones a los problemas esto en algunas ocasiones funciona pero en otras empeora el problema.

Otra estrategia que usan es dialogar cuando las personas están calmadas muchas veces funciona ya que en este estado se puede comunicar mejor.

Estrategias como celebración de fechas especiales donde se reúnen, comparten y dialogan, salidas a diversión donde se disminuye la ira, la rabia ya que hay una unión familiar esto genera buenos canales de comunicación.

En algunos casos dejan pasar las situaciones como sin importancia, es decir, las olvidan o ignoran para no desarrollar comunicación.

En ocasiones los padres fomenta un dialogo para preguntar a sus hijos situaciones cotidianas, pero ellos manifiestan apatía en la comunicación en el intercambio de ideas.

## 4.8 Trabajo De Campo En La Investigación

**4.8.1 Diagnóstico:** Realizado a partir de la observación directa y participante en las comunidades de Girardot, Zipaquirá, Suesca, flor del llano y batallón en Bogotá, de la aplicación de un instrumento técnico en grupo de discusión que ayuda a dar claridad a 4 premisas: ¿Cómo es la comunicación en casa?; ¿En qué espacios se da la comunicación familiar?; ¿Qué genera una mala comunicación familiar?; ¿Qué estrategias usa para mejorar la comunicación en su hogar, son adecuadas, dan resultado, persistió en ellas?. Además de apoyo y utilización de técnicas como la Cartografía Social, Entrevista semiestructurada, Lluvia de ideas; que ayudan a determinar que la falta de una adecuada comunicación asertiva dentro de los núcleos familiares genera diversos conflictos como: falta de respeto entre ellos, canales de comunicación cerrados en el entorno familiar, comportamientos disruptivos, desconfianza entre ellos mismos e incompreensión de las necesidades de los otros.

**4.8.2 Breve análisis cualitativo de la información:** para realizar los análisis es necesario conocer la conformación de las familias que la constituyen de esta manera: diez (10) familias en el municipio de Suesca, seis (6) familias de un batallón en Bogotá, veintiséis (26) en el Barrio San Antonio- Zipaquirá, ocho (8) en Puerto Montero-Girardot y seis (6) en Flor de Villano-Arauca, familias con estrato socio-económico 1 y 2, donde la mayoría de estas familias son disfuncionales, las madre es la cabeza de hogar, su nivel de escolaridad se encuentra entre Básica Primaria y Bachillerato Básico. En total son 56 familias que se beneficiaran por la implementación del proyecto.

**4.8.3 Análisis cualitativo de la información:** al ser un estudio de Investigación IAP (Investigación Acción Participativa) en la cual los protagonistas principales son los mismos miembros de la comunidad, se observa la realidad social como totalidad concreta y compleja. Mediante la aplicación de preguntas con carácter reflexivo, que es la primacía de la subjetividad se evidencia que existen espacios de convivencia familiar que están marcados por una comunicación tergiversada, difícil y marcada por las pocas palabras, pocos espacios y momentos de comunicación y malas palabras en los espacios de interacción, así todos los actores de la familia se ven afectados. Así esto es uno de los factores que intervienen sobre el desarrollo de diferentes problemáticas de tipo social. La comunicación asertiva es ausente en los hogares de las comunidades participantes, de esta forma se hace necesario el trabajo frente al ofrecimiento de herramientas que puedan poner en

práctica y convertir comunidades dotada con factores protectores de buenas relaciones y de comunicación.

**4.8.4 Sistematización general de la investigación:** siendo una Investigación Acción Participativa, y mediante la recolección de datos permite tener un contacto directo con los líderes comunales, padres de familia, directivos docentes, aplicación del instrumento diario de campo en donde se registra todo lo observado en relación al contexto. Utilización de técnicas como la Cartografía Social, permite el reconocimiento del contexto en las que la comunidad se desenvuelve, y generan un espacio de comprensión de conceptos como necesidades básicas, de calidad de vida, del cómo viven y del desarrollo humano. Mediante una entrevista semiestructurada con el líder de la comunidad, se sustrae información concerniente sobre las necesidades o problemáticas existentes, para ser abordadas desde el área psicosocial.

Adecuación de un espacio para compartir diversidad de opiniones, conocida como lluvia de ideas, y reflejo de experiencias en la misma comunidad expresan sus inquietudes, perspectivas, vivencias, afrontamiento de las diferentes problemáticas que se desarrollan en el contexto y del cómo estas afectan su núcleo familiar; de esta forma se desarrolla un espacio de compartir y se genera un espacio de libre expresión en pro de la recolección de información y generación de reflexiones. Con la utilización del grupo de discusión se busca profundizar en la problemática encontrada y abordada, propicia una orientación hacia la reflexión, discusión y ahondar en información valiosa para análisis, así la comunidad es consciente de la problemática en la que está inmersa. El diseño de la Cartografía social, técnica que permite reconocer el contexto en el que se desarrolla la comunidad, en la cual se describen las características de tipo social y ayudan a generar espacios de comprensión sobre calidad de vida, hábitat y desarrollo humano.

**4.8.5 Interpretación y discusión de resultados de la investigación:** mediante el análisis de la problemática y de acuerdo a la información recolectada se encuentra que los espacios de la convivencia familiar están marcados por una comunicación tergiversada, compleja y marcadas por las pocas palabras, hay pocos espacios y momentos de comunicación con lenguaje despectivo en el momento de la interacción, de esta forma todos los miembros de la familia se sienten afectados. La comunicación asertiva se encuentra ausente en los hogares de las comunidades objeto de estudio, y se propende por ofrecer herramientas que sean puestas en práctica para mejorar notablemente la

armonía es un núcleo familiares, que cada uno de ellos despierten la habilidad de expresar sus deseos de manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, que se logre decir lo que se quiere sin atentar contra los demás.

## **5. CONCLUSIONES**

En esta investigación se puede manifestar que la asertividad de cada uno de los miembros de la familia de las comunidades de Girardot, Zipaquirá, Suesca, flor del llano y batallón en Bogotá, es importante la forma de comunicarse entre ellos y con sus familias, ya que esto permite, remediar y solucionar problemas, llegar a acuerdos, compromisos entre sus miembros de la familia a demostrar sus emociones y sentimientos. Si la comunicación es buena, tendrán satisfacción los miembros de la familia.

En las relaciones personales entre la familia, pareja, laborales, amigos, reuniones sociales, entre otras, La comunicación es variable teniendo en cuenta la particularidad de cada uno de los miembros de la familia a nivel comunicativo, las palabras, frases, el lenguaje, las expresiones utilizadas son elementos que determinan el estilo comunicativo de cada persona, si se utilizan buenas formas de comunicación las relaciones y la forma de entenderse o relacionarse con los demás sería una forma asertiva.

La incidencia de la mala comunicación en las familias de las comunidades de investigación, se ven afectados por factores externos como amistades, el trabajo, falta de tiempo entre otros, que interfieren en una comunicación adecuada, siendo los integrantes de las familias conscientes de lo que pasa, siendo actores activos en la precepción del problema pero pasivos en la búsqueda de soluciones al mismo.

Esta problemática social identificada desencadena otras como la desintegración familiar y riesgo a otras de tipo social como el alcoholismo, drogadicción entre otras que los participantes consideran nacen de la falta de comunicación en el hogar, es decir, que fortalecer la comunicación asertiva en cada uno se convierte en un factor protector para sus integrantes.

Las malas relaciones familiares se deben principalmente a la deficiente comunicación y expresión de emociones entre sus miembros; es acertado cambiar el chip a cada integrante de la familia y que la expresión de sus ideas y pensamientos se realicen de forma consciente, congruente, clara directa y equilibrada, que cada uno defienda sus derechos si la mínima intención de herir o perjudicar a l otro.

## **6. RECOMENDACIONES**

- 1.** En lo expresado en esta investigación, para la presencia de una Comunicación Asertiva se recomienda fortalecer las manifestaciones de afecto, confianza, respeto y receptividad de manera mutua entre los miembros de la familia.
- 2.** Debido a la manifestación de algunas conductas o comportamientos entre algunos participantes y miembros de la familia, se sugiere apoyo de psicología, en razón de que

puedan controlar cualquier alteración que se pueda presentar en el desarrollo normal en su núcleo familiar.

3. Se evidencia la necesidad de trabajar en el tema de inteligencia emocional dentro de los núcleos familiares, autocontrol de emociones y conciencia en la manifestación de las mismas; lograr manifestar las necesidades pero sin transgredir las necesidades de los demás.
4. El trabajo realizado desde la investigación en torno a la familia genera un amplio espectro de trabajo, siendo fundamental la delimitación de temáticas a abordar.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

HURGUEN, HABERMAS (1.989). Teoría de la acción comunicativa. Editorial Madrid.

NARANJO PEREIRA, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación",8(1) 1-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>

IMARVIS, A. & IVI, C. & YONNY, R. (2010). La Comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y de Educación. Barcelona.

UNIDAD DE TRABAJO COMUNICACIÓN, ASERTIVIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA FAMILIA. Consultado el 17 de Septiembre 2015 en <http://es.slideshare.net/Eborameorienta/comunicacion-asertividad-y-resolucion-de-conflictos>

RIOS, JOSE A. (1994) Manual de Orientación y Terapia Familiar. Madrid, España: Instituto Ciencias del Hombre. Consultado el día 16 de Septiembre 2.015 en <http://www.monografias.com/trabajos26/tipos-familia/tipos-familia.shtml#ixzz3lv63iQ1A>