

Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia.

Janelis Giovanna Casadiego Granados - CC 39.048.907

Claudia Liliana Martínez Estrada - CC 57.433.204

Alba Yarelis Riatiga Corredor - CC 1.004.461.165

Elizabeth Vergara López CC 1.082.946.630

Universidad nacional, abierta y a distancia – Unad

Facultad de ciencias sociales arte y humanidades

Programa de psicología

Octubre 2015

Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia

Janelis Giovanna Casadiego Granados - CC 39.048.907

Claudia Liliana Martínez Estrada - CC 57.433.204

Alba Yarelis Riatiga Corredor - CC 1.004.461.165

Elizabeth Vergara López CC 1.082.946.630

Trabajo como opción de grado para optar el título de Profesional en Psicología -

Psicólogo

Asesoras:

Mónica Ramírez Avella

Nidia Lucia Morales

Universidad nacional, abierta y a distancia – Unad

Facultad de ciencias sociales arte y humanidades

Programa de psicología

Octubre 2015

Copyright © 2015 por Janelis Casadiego, Claudia Martínez, Alba Riatiga, Elizabeth Vergara.

Todos los derechos reservados.

Dedicatoria

A Dios

Por habernos permitido llegar hasta este punto, por la paciencia otorgada para no desfallecer y poder lograr nuestros objetivos, por la salud y por su infinito amor ya que sin ellos no hubiese sido posible culminar con éxito este trabajo.

A nuestros Padres

Por impulsar en nosotros deseos de superación y de lucha constante, por enseñarnos a culminar lo iniciado y a y terminar con éxito todo lo propuesto.

A nuestras Familias

Por ser un apoyo constante llenos de comprensión, siempre con voz de aliento en cada momento de debilidad.

Agradecimientos

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

La Directora del Diplomado de Desarrollo Humano y Familia Mónica Ramírez Avella quien con su experiencia y conocimientos nos aportó material investigativo de alto contenido guiando todo nuestro proceso.

A la Tutora Nidia Lucia Morales quien nos guio y acompañó en todo el proceso investigativo, orientándonos con su conocimiento y despejando dudas e inquietudes

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Facultad de Psicología quienes ofrecieron este diplomado como opción de grado haciendo nuestro sueño realidad.

Finalmente, a las comunidades de la Población Cardenal Raúl Silva Enríquez de la ciudad de Punta Arenas - Chile, la comunidad Religiosa Rosa Mística de la ciudad de Santa Marta, la comunidad del Barrio Hawái del Municipio de Fundación Magdalena y la comunidad del Barrio los Robles de San José de Municipio de Aldan Colombia quienes depositaron su confianza en nuestros trabajos abriéndonos las puertas de sus hogares permitiéndonos aprender de ellos y en nuestro trabajo de formación, mil gracias.

Resumen

Este trabajo se ha realizado con la finalidad de hacer un estudio investigativo sobre los conocimientos en comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos familiares y fortalecimiento del desarrollo humano integral. Se partió realizando un estudio investigativo social participativo (diagnostico contextual) sobre la situación actual de la comunidad, aspecto social, económicos, político y cultural mediante encuestas, diario de campo, en 5 comunidades obteniendo datos estadísticos. Los resultados no fueron muy óptimos en cuanto a las formas de comunicación desarrolladas dentro del grupo familiar, existiendo relaciones de dominación, intimidación, maltrato físico o psicológico. Se encontró que en los núcleos familiares existen muchos conflictos por la falta de dialogo donde se manifiesta el inconformismos y llegar a soluciones concertadas sobre los eventos que afectan la sana convivencia, también se le suma existen los problemas de deserción escolar, Rebeldía en adolescentes, falta de respeto entre padres e hijos, y entre las parejas, violencia intrafamiliar entre otros. Como solución al problema encontrado se busca identificar habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que contribuyan al desarrollo humano integral en la familia permitiendo comunicarse y transmitirse de forma clara, concisa, rápida y asertiva para mejorar la convivencia y fortalecer el vínculo familiar.

Abstract

This work was carried out in order to do a research study on assertive communication skills as a strategy for resolving family conflicts and strengthening human development. He started doing a participatory social research study (contextual diagnosis) on the current situation of the community, social aspect, economic, political and cultural through surveys, field diary, in 5 communities obtain statistical data. The results were not optimal in terms of communication forms developed within the family group, existing relations of domination, intimidation, physical or psychological abuse. It was found that there are many conflicts over the lack of dialogue where inconformismos manifests and reach concerted events affecting healthy living solutions within families, it also adds there are problems of school dropouts, teenage rebellion, lack respect between parents and children and between couples, domestic violence and others. As a solution to the problem encountered is to identify assertive communication skills as a strategy to resolve family conflicts that contribute to human development in the family allowing communicate and transmit a clear, concise, quick and assertive to improve relationships and strengthen the link family.

Keywords: assertive communication, integral human development, communication skills.

Tabla de contenido

Introducción.....	1
1. Aspectos de la investigación	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Justificación	6
1.3.1. Justificación Teórica.....	6
1.3.2. Justificación Metodológica.....	6
1.3.3. Justificación Práctica.....	6
1.4. Formulación del problema	7
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
2. Marco de Referencia.....	9
2.1. Marco Teórico.....	9
2.2. Marco Histórico Situacional	26
2.3. Alcance y limitaciones de la investigación.....	31
2.3.1. Alcances.....	31
2.3.2. Limitaciones.....	32
2.4. Supuestos de Investigación.....	32
2.5. Categoría de análisis	33
3. Diseño Metodológico	34
3.1. Enfoque Metodológico	34
3.1. Universo y Muestra.....	36
3.1.1. Universo.....	36
3.1.2. Muestra.....	36
3.2. Técnica de recolección de datos y técnica de instrumentos.....	36
3.2.1. Recolección de datos.....	36
3.2.2. Diseños de Instrumentos.....	38
3.3. Fases y tiempo del proceso de investigación	39
3.4. Socialización de Resultados.....	42
3.5. Trabajo de Campo de la Investigación.....	52

4.	Conclusiones.....	53
5.	Recomendaciones	56
5.1.	Para la comunidad.....	56
5.2.	Teórico-conceptuales y de investigación.....	56
5.3.	Prácticos-interventivos.....	57
6.	Referencias Bibliográficas.....	58
7.	Anexos	63
7.1.	Encuesta de descriptores comunitarios	63

Lista de Tablas

Tabla 1 Fases y tiempo del proceso de Investigación	39
Tabla 2 Porcentaje habilidades comunicación asertiva	48
Tabla 3 Porcentaje conocimiento y utilización estilo pasivo	48
Tabla 4 Porcentaje de conocimiento y utilización de estilo agresivo.....	49
Tabla 5 Porcentaje de conocimiento y utilización de estilo pasivo - agresivo	49
Tabla 6 Porcentaje de decisiones compartidas	50

Introducción

La comunicación es un proceso dinámico de interacción social por medio del cual los seres humanos se relacionan entre sí. Toda persona desde que nace, está en constante interacción con los miembros de su familia, comunidad, escuela y la sociedad en general, así mismo, una buena comunicación en el núcleo familiar es un factor preventivo para el desarrollo sano de los hijos, en tanto estimula la confianza mutua y facilita a los padres su labor formadora, al existir un canal abierto para intercambiar experiencias, ideas y resolver conflictos que pueden surgir cuando se comunican de formas inadecuadas o cuando se mal interpretan ideas y pensamientos por la falta de una buena comunicación asertiva.

El presente estudio investigativo y propuesta de acompañamiento pretenden generar reflexión sobre el conocimiento de la comunicación asertiva como estrategia para la contribución a la resolución de los conflictos familiares y el desarrollo humano integral como complemento teórico de conocimiento en donde la calidad de la comunicación interactúan en el desarrollo psicológico y emocional de los niños, jóvenes y adultos considerándose fundamental para una sana convivencia.

No obstante, la metodología que se utilizó fue de carácter investigativo con un enfoque cualitativo sustentado bajo un aporte descriptivo que nos permitió conocer, mediante el diagnóstico contextual con encuestas, diario de campo, lluvia de ideas y árbol de problemas el contexto social comunitario y la realidad del núcleo familiar para el desarrollo de estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y que a su vez, nos permite potenciar conocimientos

teóricos y adquisición de conciencia ética como soporte para la orientación y solución de una condición problemática de manera que favorezcan el cumplimiento de las expectativas tanto de la comunidad como de nosotros como participantes del proceso investigativo.

Cabe destacar, que se logró contar con la total participación de grupos familiares que fueron elegidos en las comunidades contando con el respaldo de los líderes y/o representantes de juntas de acción comunal, quienes facilitaron nuestra participación e investigación logrando la asistencia de las familias a cada una de las reuniones a las que se citaron para la realización de las actividades y sobre todo se logró la concientización de las familias sobre la importancia de la práctica de la comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos que permiten y favorecen el desarrollo humano integral.

Al mismo tiempo se encontraron limitantes como fueron las condiciones meteorológicas (lluvias y terrenos dificultosos), tiempos precisados tanto por las familias como por estudiante del grupo del diplomado entre otros.

Por otra parte, con la propuesta se busca realizar charlas educativas en la comunidad que permitan identificar, conocer y potenciar habilidades de comunicación asertiva para cultivar espacios de confianza que beneficien y fortalezca el vínculo familiar, de igual forma se requiere capacitar a la comunidad especialmente a los padres de familia en la forma de comunicarse asertivamente todo esto, con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia de aplicar los distintos elementos que caracterizan la comunicación asertiva como una herramienta que permite el conocimiento entre las personas, mejora y fortalece las relaciones entre padres e hijos.

Para finalizar, hay que reconocer que los conflictos en el grupo familiar desembocan en relaciones de dominación, intimidación, maltrato físico o psicológico poniendo en detrimento la dignidad de vida, la libertad de expresión y la participación activa en los asuntos familiares, transformándose en una barrera de comunicación con temor a expresar o a decir la verdad por miedo a ser rechazado o maltratado, generándose una comunicación negativa y limitada, impidiendo así la resolución de conflictos y el desarrollo humano integral.

1. Aspectos de la investigación

1.1.Descripción del problema

Una buena comunicación en el núcleo familiar es un factor preventivo para el desarrollo sano de los hijos, en tanto estimula la confianza mutua y facilita a los padres su labor formadora, al existir un canal abierto para intercambiar experiencias e ideas. Se ha observado en las comunidades estudiadas los conflictos que se generan debido a la ausencia de una buena comunicación asertiva entre padres hijos y en la misma relación de pareja, los adolescentes se encuentran en un periodo de vulnerabilidad, donde quieren o desean realizar o experimentar cosas no convencionales, produciendo inconformidad y enfrentamientos con los padres al no ser comprendidos o escuchados.

Los adolescentes experimentan cambios decisivos para su vida futura y en esta etapa evolutiva es donde la familia juega un papel fundamental, donde se les debe brindar una buena educación fundamentada en valores, actitudes y buena orientación para que configuren su propia identidad como miembro de una familia y parte de una sociedad lo cual generaría un desarrollo emocional y social más adecuado si se maneja una buena comunicación familiar que permita intercambiar ideas, experiencias, prevenir y resolver dudas o conflictos.

No obstante, en los núcleos familiares se ha observado que las decisiones del hogar no son todas dialogadas y tomadas como grupo familiar, utilizan muy pocas estrategias comunicacionales que permita el desarrollo de la identidad y la autonomía de sus miembros y esto conlleva que no se presente una comunicación clara, coherente y efectiva que permita compartir y superar los problemas.

1.2.Planteamiento del problema

El problema de esta investigación se centra en los conflictos familiares que pueden surgir cuando se comunican de formas inadecuadas o cuando se mal interpretan ideas y pensamientos por la falta de una buena comunicación asertiva. Actualmente se llevan a cabo investigaciones sobre comunicación asertiva como buenas estrategias comunicativas que permiten construir tanto a padres como a hijos buenas bases para sus relaciones afectivas. En ese sentido, proponemos identificar estrategias que contribuyan una buena comunicación asertiva en el núcleo familiar de forma correcta permitiendo comunicarse y transmitirse de forma clara, concisa, rápida y con contundencia para mejorar la convivencia y fortalecer el vínculo familiar contribuyendo así al desarrollo humano integral.

Para abordar el problema de investigación se inicia por los actores principales del núcleo familiar como son los padres e hijos los cuales son los generadores de los conflictos familiares debido a la ausencia de una buena comunicación asertiva. Es importante resaltar que el ser humano es un ser social por naturaleza, ya que es un proceso innato que se desarrolla desde la infancia y que se convierte en una necesidad básica para el hombre. La comunicación facilita las relaciones humanas, ya que se da entre dos o más personas a través del lenguaje o las expresiones corporales, este proceso produce efectos tanto en el que comunica como en el que recibe el mensaje; pero es importante tener en cuenta que los problemas que se viven el interior de las familias principalmente se originan por la carencia de una comunicación asertiva afectando a cada uno de los miembros del núcleo familiar. Por lo antes expuesto, surge la necesidad de analizar la comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permitan contribuir al desarrollo humano integral en la familia mediante estrategias que permitan prevenir, mediar y resolver conflictos familiares.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica.

El presente estudio pretende generar reflexión sobre el conocimiento de la comunicación asertiva como estrategia para la contribución a la resolución de los conflictos familiares y el desarrollo humano integral como complemento teórico de conocimiento en donde la calidad de la comunicación y los vínculos maritales y parentales interactúan de manera directa y es determinante en el desarrollo psicológico y emocional de los hijos, considerándose a la familia como el espacio donde nos desenvolvemos socialmente y donde la comunicación es eje fundamental para una sana convivencia.

1.3.2. Justificación Metodológica.

Motivados por la necesidad de dar a conocer estrategias para una propuesta de diagnóstico contextual social participativo dentro del ejercicio profesional de la psicología, esta actividad se justifica mediante una metodología de carácter investigativo con un enfoque cualitativo que sustenta un aporte descriptivo que nos permite conocer, mediante encuestas, diario de campo, lluvia de ideas y árbol de problemas el contexto social comunitario y la realidad del núcleo familiar para el desarrollo de estigias que favorezcan la comunicación asertiva.

1.3.3. Justificación Práctica.

El presente estudio tiene repercusión práctica en cuanto a la forma de cómo realizar trabajos de diagnóstico contextual social participativo como elemento de la investigación acción permitiéndonos potenciar nuestros conocimientos teóricos y adquisición de conciencia

ética como soporte para la orientación y solución de una condición problemática de manera que favorezcan el cumplimiento de las expectativas tanto de la comunidad como de nosotros como participantes del proceso investigativo.

1.4. Formulación del problema

Con lo anterior plasmamos la necesidad de realizar una propuesta de investigación que dé respuesta al siguiente interrogante: ¿Cuál es la importancia de la comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permitan contribuir al desarrollo humano integral en la familia?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Identificar habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que contribuyan al desarrollo humano integral en la familia permitiendo comunicarse y transmitirse de forma clara, concisa, rápida y asertiva para mejorar la convivencia y fortalecer el vínculo familiar.

1.5.2. Objetivos Específicos

✓ Identificar habilidades de comunicación asertiva mediante charlas y técnicas educativas en la comunidad que permita identificar, conocer y potenciar habilidades de comunicación asertiva para mejorar la comprensión y calidad de vida de los miembros del núcleo familiar.

- ✓ Promover las habilidades asertivas en el núcleo familiar mediante talleres de socialización y dinámica familiar a fin de desarrollar y cultivar espacios de confianza para el intercambio ideas, dudas, experiencias y solución a problemas que beneficien y fortalezca el vínculo familiar.

- ✓ Proponer la asertividad como comportamiento comunicacional que permite expresar ideas, convicciones o preocupaciones de forma franca, clara, serena y respetuosa mediante folletos, charlas motivacionales, talleres de valores y dinámicas grupales.

- ✓ Sensibilizar a la comunidad mediante Videos educativos experienciales, presentaciones con diapositivas, folletos y dinámicas grupales sobre la importancia de aplicar los distintos elementos que caracterizan la comunicación asertiva como una herramienta que permite el conocimiento entre las personas, mejora y fortalece las relaciones entre padres e hijos y concientiza hacia las diferencias individuales y resolución de conflictos mediante diálogos.

2. Marco de Referencia

2.1.Marco Teórico

Etimológicamente, la palabra “comunicación”, proviene del latín “comunicare” que en su primera acepción significa: "Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene, intercambiar, compartir, poner en común", a su vez proviene del latín antiguo “comoinis” y este del indoeuropeo ko-moin-i "común, público" o "intercambio de servicios" (Gómez, 1998).

Desde el mismo origen y sentido de la palabra, el acto de comunicarse presupone la existencia de la otredad como factor clave para construir relaciones, pues en última reconocer a los otros como interlocutores válidos y establecer relaciones con los demás es el fin primario de todo proceso de comunicación (Satir, 1988).

En este sentido, Alcaina & Badajoz (2004) han enmarcado las familias desde su operatividad en dos grandes tipos: la familia funcional que se caracteriza por el cumplimiento eficaz de sus funciones, la presencia de un sistema familiar que permite el desarrollo de la identidad y la autonomía de sus miembros, cuenta con flexibilidad en las reglas y roles para la solución de los conflictos, tienen la capacidad de adaptarse a los cambios y presentan una comunicación clara, coherente y afectiva que permite compartir y superar los problemas. La otra familia es la de tipo disfuncional, que presentan negativos niveles de autoestima en sus miembros y la presencia de una comunicación deficiente y malsana que se manifiesta en comportamientos destructivos y a veces violentos, que limita el libre desarrollo de la personalidad de sus miembros, afectando con mayor fuerza a la población infantil y adolescente. La familia disfuncional ante situaciones que generan estrés responde aumentando

la rigidez de sus pautas transaccionales y de sus límites, careciendo así de motivación y ofreciendo resistencia al cambio.

Uno de los escenarios más complejos en los que se desarrolla la comunicación humana es la familia, es por ello que se han encontrado trabajos de investigación que están relacionados a nuestra propuesta de investigación y que me señalamos a continuación: La Revista de Investigación en Educación, nº 9 (2), 2011, pp. 91-98 en su artículo original “Bases para construir una comunicación positiva en la familia” por Julia María Crespo Comesaña investigó que la comunicación ha sido un tema que ha despertado gran interés tanto en investigadores como también en los padres de familia, ya que están interesados en dominar buenas estrategias comunicativas que les permitan construir con sus hijos una buena base para sus relaciones afectivas.

Para establecer unos criterios que dirijan estas estrategias es preciso no perder de vista los cambios generacionales a nivel de comunicación que se han producido con la evolución progresiva de las tecnologías desde la radio y la televisión hasta la llegada de Internet “Sociedades Contemporáneas”. Estas estrategias, además, han de basarse en la construcción de un auténtico diálogo que marque la pauta comunicativa.

La comunicación es, en la sociedad en la que vivimos, un elemento de máximo interés para múltiples sectores. Se convierte en objeto de estudio tanto en el ámbito de las comunicaciones en general: radio, televisión, prensa escrita, Internet, como en el resto de subsectores empresariales que la observan como un elemento que incide en la producción y el beneficio.

También es la piedra angular en la esfera escolar, porque tiene que ver con la adecuación de la escuela a las funciones que la sociedad demanda de ella. Pero pese al tratamiento masivo que el tema recibe actualmente, la verdad es que el interés por los procesos comunicativos no es nuevo. Siempre ha sido un elemento de estudio atrayente dado que a las capacidades comunicativas del ser humano se las reconoce como herramientas que han posibilitado la supervivencia y el progreso de la especie. La comunicación en el espacio de la familia también ha generado muchos estudios, dado que la curiosidad de los investigadores se dirigió, en una lógica comprensible, hacia lo que se presentaba como el origen de la comunicación grupal y social en busca de los elementos clave que explicasen esos procesos.

Sin embargo parece más extraño, aunque únicamente a primera vista, aproximarnos al estudio del ámbito de la comunicación dentro de la esfera familiar bajo la pregunta de “cómo” debe hacerse, dado que la práctica eficiente en estas habilidades parecería connatural a este espacio social. Sin embargo, consideramos con Vanina Schmidt, Marconi, Messoulam, Maglio, Felicidad Molina y González (2007) que los diferentes cambios que ha experimentado la familia en los últimos tiempos hacen necesario revisar las concepciones de la comunicación intrafamiliar.

Estos cambios son los que hacen que muchos padres se cuestionen cuál debe ser el modelo comunicativo que hay que seguir y cómo hacer para construir la estructura de esa comunicación efectiva. La Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) publicó un estudio en 2003 en el que hasta un 40% de los padres expresaban un sentimiento de desbordamiento ante los problemas planteados por sus hijos haciendo especial mención a los de tipo comunicativo.

Por su parte, María Eugenia Rosselli -sicóloga del Colegio Los Nogales de Bogotá- destacó que es en la familia en donde el ser humano construye su identidad. El mayor reto que tienen los padres es evitar imponerles su punto de vista a sus hijos. "La comunicación entre padres e hijos se debe construir a partir de conversaciones simples y sencillas, para poder llegar algún día a hablar de lo íntimo y lo privado"- argumentó la Dra. Roselli. Según ella, "no se le puede pedir a un joven que hable libremente sobre sexo con sus padres, cuando éstos nunca le han preguntado ni siquiera por su traga".

La familia es el espacio donde nos desenvolvemos socialmente y donde la comunicación es eje fundamental para una sana convivencia; allí por la confianza que existe nos criticamos, juzgamos, damos opiniones abiertamente de lo que pensamos y en algunas ocasiones hasta un buen consejo encontramos. Siendo así la familia es el pilar fundamental en toda la sociedad pues es en esta en donde se inculcan los primeros valores que hacen de nosotros unas buenas personas para la sociedad.

Si bien es cierto en la familia establecemos continuamente lazos de comunicación y en el interior de cada familia existen diferentes formas de comunicación, algunos optan por un estilo de comunicación pasiva en donde no existe un dialogo entre los miembros de la familia y prefieren el silencio en vez de expresar sus ideas lo cual se convierte en un detonante a la hora de hablar pues al hacerlo lo hacen con palabras agresivas e hirientes y otros utilizan un estilo de comunicación en donde cada uno de los integrantes del núcleo familiar se muestra de manera transparente y es aceptado con sus virtudes y defectos; esta es la comunicación asertiva es la que se recomienda que esté presente en todas las familias.

La importancia de los medios de comunicación en el tema es fundamental. "Los medios son como un supermercado de símbolos, donde cada cual elige lo que prefiere porque están hechos para el goce y el ocio" manifestó Omar Rincón, Director de la Especialización de Televisión de la Universidad Javeriana. "Aunque existen ejemplos de programas y comerciales positivos, hay unos que sobresalen por su agresividad, dejando de ser formadores de actitudes positivas hacia el papel de la mujer, la pareja, el afecto"

Para poder considerar el fortalecimiento de la comunicación asertiva en las familias, se dirige la mirada hacia varios puntos importantes donde se debe empezar a revisar como son, la relación de parejas, relaciones entre padres e hijos, todo teniendo en cuenta la clase de familia, el entorno familiar y los ejemplos de los padres que generan en los comportamientos de los hijos.

Por consiguiente encontramos en las comunidades los centros de mediación familiar y terapeutas expertos en terapia de familia, que permitan fomentar una buena comunicación en el interior de las familias, regularmente las familias hacen práctica de dos comunicaciones, la agresiva y la pasiva, si bien es cierto que ninguna de las dos aportan a sus miembros nada que fortalezca el vínculo familiar se pretende que las siguientes recomendaciones sean practicadas para que comunicación pueda fluir y generar espacios de confianza y comprensión, además se debe aclarar que este no sucede en todas las familias, pero indudablemente es un cuello de botella que esta genera distancias entre sus miembros. La comunicación es acción y se puede lograr obtener mejores resultados con el fin de tener la comunicación asertiva, como miembro de familia padre o como adolescente deben buscar los medios de establecer una buena comunicación, por tanto es importante que ambas partes conozcan y se generen

espacios de tiempo donde sólo padres e hijos compartan momentos como caminar, comer helado, ir a un parque, un día de campo entre otras actividades que permitan conocerse y se fortalezcan los vínculos de amor filial, donde no haya espacio para el uso del computador, el celular, la televisión o cualquier aparato electrónico que sirva de distractor.

Además se debe tener en cuenta que la culpa y los reproches deben estar fuera de la conversación, ya que esto no contribuye en el fortalecimiento de los lazos familiares y en la comunicación asertiva, por el contrario fomenta la agresión y las discusiones innecesarias.

Los miembros de las familias acuden de forma voluntaria al mediador como prueba de su buena voluntad para lograr resolver o solucionar los problemas. El psicopedagogo de familia puede trabajar en la organización e impartición de cursos sobre mediación familiar. El programa de un curso celebrado en 1998, en Madrid (Fermoso Estébanez, Paciano) abordó seis temas principales como son:

1. Que es la mediación familiar: (orígenes, historias, modelos, áreas, rol y funciones del mediador).
2. Introducción a la gestión del conflicto (niveles y tipos de conflictos y los aspectos positivos y negativos).
3. Técnicas de comunicación: (axiomas comunicación verbal, forma activa de escuchar).
4. Psicología y dinámica de núcleo familiar: (tipos de familias, fases emocionales).
5. Proceso de mediación familiar (mediación terapia familiar y los acuerdos).

6. Derecho de familia.

La Organización Mundial de la Salud divulgó los resultados de un estudio que confirman los efectos positivos de mantener una comunicación fluida con los hijos.

GINEBRA.- La comunicación entre padres e hijos es una de las formas más eficaces en que la familia puede transmitir a los niños y jóvenes los valores para enfrentar situaciones de riesgo y ponerlos a salvo de las malas influencias, según confirmó un estudio científico realizado en cuarenta países europeos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La organización divulgó los resultados de una investigación basada en una amplia encuesta entre niños de 11 a 13 años y adolescentes de 15, que confirma los efectos positivos de mantener una comunicación fluida con los hijos. Según la investigación, los menores tienen una mejor imagen de su cuerpo, una mejor consideración de su propia salud y menos quejas con respecto a cuestiones físicas o psicológicas cuando han tenido una buena relación con sus padres.

El impacto positivo va incluso más allá en los niños, porque muestran igualmente comportamientos menos agresivos y menos probabilidad de consumir sustancias como alcohol o drogas. La OMS trabajó de manera separada la cuestión de la relación con el padre y con la madre, así como el grupo de edad de los niños o adolescentes.

En relación a la madre, la investigación determinó que la facilidad de comunicación pasa por un diálogo realmente interactivo en el que se puedan abordar temas de manera libre, sin una actitud de censura y en la que ella sea percibida como una persona confiable. Sin embargo, el estudio confirmó un "declive en la comunicación fácil con la madre en

prácticamente todos los países y regiones donde se realizó el estudio, dificultad que se va incrementando con la edad según se el informe.

La comunicación con el padre es considerada en general menos íntima y más orientada a objetivos específicos o al desarrollo de ciertas habilidades. No obstante, el resultado es claro en cuanto a la importancia de la presencia paterna en la familia. "La calidad de la relación cuando el padre no reside en el hogar familiar y cuando está al frente de una familia monoparental tiene efectos significativos en el nivel de satisfacción de la vida de los jóvenes", indicaron los autores. Del mismo modo, el estudio revela que una buena comunicación con el papá juega un "rol protector" en el bienestar emocional y en tener una impresión positiva de la propia imagen corporal, especialmente entre las mujeres.

Diversos autores han abordado el tema de las barreras que se presentan en el proceso de comunicación independientemente de los escenarios sociales. Algunos como Sánchez & Navas (2007) y Chiavenato (2005) han analizado las barreras desde los elementos que impiden, interfieren y obstaculizan el adecuado flujo de los contenidos de un mensaje a través de sus respectivos canales. De esta manera, Scocoza (2005) distingue tres tipos de barreras: las barreras del entorno (ruido, desorganización, incomodidad...), las barreras del emisor (ausencia de un código común, lenguaje ambiguo y excesiva redundancia), las barreras debidas al Receptor (carencia de habilidades concretas en la comunicación, los filtros, defensa psicológica y ausencia de Feedback...).

En la misma vía, Badura (1979) mira las barreras de la comunicación centradas en la dificultades de comprensión que surge para entender el significado del mensaje, a partir del

código lingüístico en que llega y de las intenciones comunicativas que lo rodea, de tal manera que la comunicación lingüística se puede truncar según él, por la existencia de tres aspectos: el No entender, el Entender Mal, y la dificultad para diferenciar en los juicios y tipología de los diálogos.

Robin (2001) & Gordon (2007), ambos citados por Sánchez & Nava (2007), analizan las barreras dentro del contexto de la comunicación organizacional, resaltando cuatro elementos que afectan las relaciones interpersonales: la diferencia de percepciones; la distancia física; el filtrado que tiene que ver con la alteración intencionada de la información; el mal uso del lenguaje y la definición que se le da a las palabras. Pero en contextos más específicos como el de la familia, las barreras de comunicación que se presentan tienen que ver con factores de tipo sociológico como la vinculación que tienen las familias o individuos a grupos sociales que originan concepciones filosóficas, religiosas e ideológicas que hace que muchas veces no haya acuerdo frente de un tema específico por la divergencia de puntos de vista.

También sobresalen los factores a nivel psicológico que surgen por las condiciones y características psicológicas de las personas que intervienen en la comunicación y que incide en la naturaleza del conflicto, esto incluye el interés, el temperamento, la desconfianza, la rivalidad y la falta de habilidades comunicativas, entre otras (Águila, 2005). Rogers (citado por Ribalta 2006) plantea que la mayor barrera que se opone a la intercomunicación es la tendencia natural de los individuos a juzgar, evaluar, aprobar (o desaprobar) los juicios de otras personas.

Conviene mencionar además, que en algunos grupos familiares aparecen actitudes de autoritarismo y manifestaciones de maltrato que generan barreras en las relaciones y el sistema de comunicación, debido a que se restringe la libertad de expresión en aquellas personas que dependen en cierta medida de la figura dominante, ello involucra aspectos de tipo histórico - culturales y de género.

Vásquez amplía este fenómeno y lo ejemplifica a partir de sus propias experiencias de vida: “La dictadura del silencio la padece el hombre desde la infancia. ¡Cállese! Los niños hablan cuando los gallos orinan”, así me dijeron si quise intervenir en alguna conversación de mayores. La autoridad coartaba mi pensamiento. Estaba entonces deseoso de crecer para poder disfrutar de mi derecho a opinar... ¡Niño, eso no se dice!

En un principio la prohibición estaba dirigida a esas palabras gordas, resonantes, que los adultos decían sin que nadie los mandara a callar, y aprendimos por culpas ajenas” (Vásquez, 1999, p.1). Por su parte, los conflictos familiares pueden en determinado momento convertirse en barreras que limitan la comunicación y las relaciones familiares, cuando se pierde el respeto y el reconocimiento de los demás miembros como legítimos otros en la convivencia.

En la familia se pueden presentar conflictos maritales y conflictos parentales, el primero tiene que ver tanto con la frecuencia, intensidad y tipo de resolución con que los padres afrontan los problemas y las discusiones (Hiller, 2001, citado por Cabrera & Guevara, 2007) como con el empleo de agresiones a su pareja, usando métodos aversivos que incluye: maltrato físico o verbal (Jouriles, Barling y O`leary, 1987, citados por Wilson y Gottman,

1995), el segundo aborda un sin número de factores, dentro de los cuales se destacan los aspectos recurrentes mencionados en las investigaciones de Bosma & Jackson (1996, citado por Fuentes, Motrico & Bersabe, 2003) siendo estos: opciones y costumbres sociales (elección de amigos y pareja, hora de volver a casa, etc.), responsabilidad (realización de tareas familiares, consumo y uso del dinero, etc.), los estudios (rendimiento académico, hábitos de estudio...), relaciones familiares (riñas con los hermanos, relaciones con los abuelos...) y valores morales (honestidad, cumplimiento de las leyes...).

Los conflictos familiares pueden tener diferentes características, Jhonson & Jhonson (1999) distinguen claramente entre lo que son los conflictos constructivos de los destructivos. En los primeros, los conflictos se transforman en oportunidades para hacer de la familia un espacio en donde la convivencia como proceso evolutivo y dinámico apunte hacia la consolidación de una familia nutrida en donde el buen dialogo, el respeto, el reconocimiento y la tolerancia estén presentes como principios vitales de esa buena armonía familiar, que provechosamente mira la diversidad, como complemento importante y no como amenaza inminente. En lo segundo, los conflictos ya sean maritales o parentales desembocan en relaciones de dominación, intimidación, maltrato físico o psicológico y cualquier forma de trato rudo, que pongan en detrimento la dignidad de vida, la libertad de expresión y la participación activa de los asuntos familiares. Cuando esto ocurre, el conflicto familiar se transforma en una barrera de comunicación debido a que el sujeto afectado siente temor a expresarse o a decir la verdad por miedo a ser rechazado o maltratado, generándose una comunicación negativa y limitada, a razón de que el sujeto intimidado puede perder confianza en sí mismo y en el otro.

Sánchez y Díaz (2003, citado por Ramos, 2007), en sus investigaciones revelan claramente la forma como se relacionan los conflictos familiares con los patrones de comunicación, mostrando así, que los estilos comunicativos positivos (afectivos, accesibles) posibilitan la resolución de los conflictos interpersonales en el hogar, a diferencia de los estilos negativos en la comunicación (violencia, dominantes) que empeoran los problemas y dificultan las relaciones familiares. A su vez, los hallazgos de Barnes & Olson (1985), Ritchie & Fitzpatrick (1990) ambos referenciados por Ramos (2007), identificaron la estructura familiar como un factor determinante en la fluidez del acto comunicativo.

Los conflictos familiares pueden originarse tanto en las relaciones maritales como en las parentales. Emery (1982) por ejemplo, hace referencia al tema analizando la discordia en parejas unidas o separadas y el término “conflicto marital”, lo usa exclusivamente para referirse a la hostilidad abierta entre las parejas. De igual manera, Taborga (2004) en uno de sus recientes publicaciones analiza que tanto la intensidad como la frecuencia del conflicto marital, la forma en que se expresa y se resuelve, junto con la presencia de algunos factores protectores, van a determinar el grado de impacto que tendrán en los hijos los conflictos conyugales.

En sus hallazgos Taborga ha comprobado que la severidad de las peleas tiene un rol central y que la alta intensidad de las peleas entre los padres se asocia a trastornos del apego y angustia, tanto en lactantes como en preescolares. Así, resumiendo resultados, se puede establecer que el “perfil de los hijos que tienden a presentar más problemas de conducta es el de aquellos que pertenecen a un hogar, cuyos progenitores se caracterizan por presentar gran

frecuencia de conflictos de pareja y por ejercer gran control autoritario sobre ellos.”(Ramírez, 2007, p.3).

Esto es entendible, si se tiene en cuenta que los padres no solo son la fuente de protección y seguridad de los hijos en sus etapas básicas de vida, sino que también son punto de referencia, para establecer sus primeros vínculos y para moldear su personalidad mediante el ejercicio de la imitación de las actuaciones y roles que observa de su figuras cercanas. Cualquier situación positiva o negativa que viva en el seno del hogar por influencia directa de sus padres o de sus figuras protectoras afecta su dinámica de vida ya sea para bien o para mal.

Los estudios del Dr. Cummings (citado en la Revista Kinsein, 2006) sobre conflicto marital e interparental confirma esa visión relacional de afectación reciproca en el ámbito familiar en donde la calidad de la comunicación y los vínculos maritales y parentales interactúan de manera directa y es determinante en el desarrollo psicológico y emocional de los hijos, por lo cual cuestiona la subestimación que muchos padres y profesionales de la salud mental le dan al tema del conflicto marital, pues según él, los conflictos familiares inciden en el bienestar de los hijos, y son muy pocos los que saben que la seguridad de los pequeños está ligada a la calidad de relación de sus padres.

Por ello, afirma que cuando la relación de matrimonio es favorable, sirve de soporte a la exploración del niño y en su relación con los demás, pero cuando el conflicto marital erosiona ese puente, los niños pueden perder la confianza y se vuelven indecisos a la hora de avanzar, o puede que avancen pero de forma irregular. Demostró además que, por el contrario, las relaciones constructivas en las que los padres se demuestran cariño y sentimientos

positivos, pueden aumentar la sensación de seguridad de los niños. En el mismo orden de ideas, en relación con la resolución de conflictos, se ha observado que cuando estos se resuelven, las emociones negativas en los niños disminuyen. (Cummings, Simpson y Wilson, 1993).

La comunicación asertiva viene desde nuestra mente subconsciente. En realidad, cuando nos comunicamos asertivamente, estamos dando a entender clara y concretamente nuestro punto de vista y lo que queremos lograr. Nuestro mensaje transmitido debe poder ser interpretado tal y como queremos que sea interpretado. Generalmente estamos 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. Una persona homosexual de la cual nadie conozca su condición, no es asertiva. Un homosexual asertivo le diría a la sociedad que lo es, independientemente de cómo esta pudiere juzgarlo. Luz Jinet Rodríguez Jiménez (Bachiller en Relaciones Públicas y Master en Comunicación Organizacional) ha publicado un interesante documento sobre la comunicación asertiva, y en él se encuentran algunos ejemplos, como los siguientes:

Comunicación no Asertiva:

Hola profesor, verás... no sé si podré presentar el trabajo... Tengo muchas cosas que hacer y no me dará mucho tiempo., ojalá pudiera pero no puedo, puedo intentarlo, podría pero se me hará difícil y por eso le pido que por favor, si no le es molestia y me haría un gran favor que si por favor me permite entregar el trabajo un poco más tarde.

Comunicación Asertiva:

Hola profesor, me es completamente IMPOSIBLE (recaltar la palabra imposible) entregar el trabajo a tiempo. El motivo es que tengo 2 trabajos de historia, uno de física, uno de ciencias sociales y además tengo que ir mañana y dentro de 3 días al médico a 200 km de aquí para un tratamiento nuevo que me va a dejar algo trastocado. Así que por favor, DEME un respiro para que pueda entregarle un excelente trabajo. No se lo pediría si no fuera algo completamente EXCEPCIONAL.

En el primer caso de comunicación no asertiva centramos la mayor parte del discurso en pedir perdón, titubear y estar inseguros. En el segundo caso resaltamos, una y otra vez la importancia de porque no podemos entregar el trabajo a tiempo y le hacemos entender al profesor nuestra postura con lo cual es mucho más probable que acepte, en caso de que no lo haga podemos insistir una vez más con nuestra comunicación asertiva. Esto implica sin embargo, que lo que se esté diciendo sea completamente cierto. Ser asertivo, no es mentir ni manipular para lograr lo que queremos.

Adicionalmente, la asertividad aunque parezca simple y no demuestre su verdadera importancia, lo cierto es que quienes la tienen presente viven una mejor vida. Tienen mayores posibilidades de ser mejores en su trabajo y de obtener aumentos si ese es su deseo. Pueden llegar a ser líderes e incluso tener sus propios negocios empleando a personas que le colaboren. Se comunicará más efectivamente con todas las personas, incluidas las del sexo opuesto, a las que podrá conquistar más fácil eventualmente.

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

Otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces.

Así, las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante.

Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.

La asertividad parte de la premisa de que todos tenemos unos derechos asertivos, veamos algunos de ellos:

- Derecho a cometer errores y a equivocarnos
- Derecho a aceptar los sentimientos propios o ajenos

- Derecho a tener nuestras propias opiniones, creencias y convencimientos
- Derecho a criticar y protestar por un trato injusto
- Derecho a reprochar el comportamiento de otros
- Derecho a interrumpir y pedir una aclaración
- Derecho a intentar un cambio
- Derecho a pedir ayuda
- Derecho a ignorar a los demás
- Derecho a decir “no”
- Derecho a no responsabilizarnos de los problemas de otros
- Derecho a cambiar lo que no nos resulta satisfactorio
- Derecho a responder, o no hacerlo
- Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta
- Derecho a no justificarnos ante los demás
- Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- Derecho a pedir lo que se quiere

Algunos consejos para relacionarse de forma asertiva son, por citar algunos, enfrentarse el problema, no a la persona; tratar lo específico, no lo general; no dar excesivas explicaciones; no disculparse más de lo necesario; no juzgar a los demás o a uno mismo por quien se es; ser empático y saber reconocer virtudes y defectos.

A modo ilustrativo veamos un par de Técnicas de comunicación asertiva:

✓ **Técnica del DISCO RAYADO.** Muy eficaz para resistir la manipulación y defender nuestro punto de vista o decisión. Consiste en la repetición tranquila pero constante

de una frase o idea que exprese claramente nuestros objetivos. Nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa.

✓ pero sin ceder en nuestro argumento, puesto que también tenemos motivos para mantenerlo. Se dará una apariencia de ceder terreno, respetando al otro, pero sin cederlo realmente, ya que en el fondo se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Otras técnicas de comunicación que es conveniente tener en cuenta para mejorar la expresión y comportamiento asertivo serían aquellas relacionadas con la comunicación no verbal. Variables asociadas tanto al comportamiento (expresión facial, mirada, postura, proximidad...) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios)

Relacionarse y comunicar de forma asertiva es conveniente, e incluso es una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos. En el ámbito personal y también en el ámbito laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las demandas de trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales, la comunicación con los medios, etc. En conclusión queda determinado que las estrategias comunicativas influyen positiva y significativamente en el desarrollo de la asertividad en los núcleos familiares. Estudios como este demuestran que la comunicación es una preocupación para un número importante de familias, por lo tanto es pertinente el análisis de las estrategias que facilitan y construyen un buen proceso comunicativo.

2.2.Marco Histórico Situacional

El recuento histórico de la comunicación en los grupos familiares lo encontramos con la presencia del hombre en el mundo. El lenguaje se “acomoda” permanentemente a las

necesidades históricas de comunicación, dependiendo en última instancia, de las condiciones de la estructura social vigente en cada período.

No obstante, el hombre en su necesidad de comunicarse se ha enfrentado a vencer distancias para poder expresar sus ideas y pensamientos, para lograrlo empezó a utilizar sus propios medios de comunicación, logrando a lo largo de la historia de la humanidad la creación de diversas formas de comunicación, las cuales han sido muy útiles para su desarrollo personal, familiar y social.

Por consiguiente, la primera etapa de la comunicación fue probablemente la era de los signos y las señales que se desarrolló en los inicios de la prehistoria, anterior al lenguaje. Los antropólogos opinan que el hombre prehistórico entró en la era del habla y del lenguaje alrededor de 40.000 años atrás iniciando conjuntamente las dificultades de comunicación de los primeros tiempos dado que la cantidad de significados asignados a la información emitida y recibida era muy limitada, la vida familiar y social se tornó difícil, tensionante y complicada-

Sin embargo, las presiones del medio ambiente actuó ayudada por la selección natural, los que mejor se adaptaban acrecentaban sus posibilidades de sobrevivencia superando a los demás haciendo que los primeros humanos mejoraran su comunicación y socialización.

La comunicación familiar en la antigüedad se encontraba enmarcado bajo un régimen patriarcal monogámico con desigualdad del poder entre hombre y mujeres, en la cual los varones tomaban las decisiones, eran ellos quienes decidían que hacer, como hacer y donde

hacer, si podía el grupo familiar participar o no en el espacio público, político o religioso. Era el hombre quien ejercía potestad absoluta sobre su mujer, los hijos, los hijos adoptivos y aún sobre los servidores domésticos, la comunicación familiar era nula, por tanto, había mucha tensión, los hijos no podían opinar solo tenían que acatar normas y reglas hechos que produjeron baja autoestima, independencia y ruptura en los lazos familiares.

Cabe agregar que en la Edad Media la fuerte presencia del modo de vida cristiano cambió la forma de educar y de comunicarse en el núcleo familiar, estaba basada en el ejemplo del padre, quien recompensa conductas positivas, el dialogo familiar, la convivencia y rechaza malas las costumbres, no obstante, las decisiones seguían tomándose por el padre cabeza de hogar responsable por el grupo familiar.

Con el Renacimiento, la sociedad renacentista permite que por primera vez la infancia comience a tener entidad propia dentro de la familia en donde pueden opinar, expresarse, ser escuchados y sugerir ideas e incorporarse también en la sociedad. Por primera vez se ve al niño como protagonista de la educación y a los padres como responsables de la misma. La Educación familiar está basada en el menor peso del poder paterno y más cuidado de las relaciones interpersonales favoreciendo el dialogo y permitiendo una comunicación más abierta entre padres e hijos.

Con la llegada del Siglo XX se produce una gran revolución en la familia: los valores de los años 60, el consumismo, los nuevos medios, la tecnología, la industrialización y la vida urbana crearon nuevas formas de convivencia y favorecieron las condiciones sociales para el desarrollo de la comunicación de masas, un nuevo tipo de comunicación que revolucionó casi

todos los niveles de la vida, individual y colectiva haciendo que la familia se transformara. Desde que la imprenta apareció en el universo comunicativo del ser humano, las distintas formas en que éste ha podido relacionarse con su entorno, tanto mediato como lejano, le han permitido entrar en contacto con diferentes formas y fuentes de información. Circunstancia que no ha evitado que el individuo esté exento de ciertos riesgos como puede ser la alienación de su persona o la falta de un diálogo fluido entre los miembros del grupo familiar.

Cabe agregar que la complejidad del enlace familia-medios/medios-familia han contribuido a la modificación de las relaciones personales, han potenciado la inactividad y la generación de necesidades, las cuales muchas veces ni siquiera existen en la mente del sujeto, cubren deseos ficticios, favorecen la imaginación, llegando incluso a producir conductas obsesivas, potencian conductas negativas, y evitan el dialogo familiar.

Es de saber, que en la sociedad como en gran parte del mundo, existe actualmente una crisis en la comunicación asertiva y en autoridad dentro de la familia. Esta dificultades tiene unos efectos graves, si por una parte, se deteriora el papel de la institución familiar como núcleo básico y primordial de la organización social. Por otro lado, perjudica la formación de niños y jóvenes para una vida adulta productiva. Esta falencia formativa, a su vez, impide a la juventud actual para educar a sus propios hijos acentuando un progresivo detrimento en cadena hacia el descenso de la sociedad actual.

Una de las formas de impedir este desastre es necesaria la actuación correcta del principio de autoridad. Cuando los padres tienen una sana convivencia con base en una buena comunicación logran marcar límites claros a sus hijos, además de cumplir su obligación de transmitirles una imagen positiva con perfiles bien definidos. Este cumplimiento posibilita a

los hijos conseguir el objetivo que buscan y necesitan de sus progenitores como puntos de referencia, modelos de conducta y aprendizaje. La autoridad paterna cumple una función educativa cuando se ejerce con cariño, estímulo y paciencia, basada en la comunicación asertiva y el la bien llamada democracia. La ausencia de estos requisitos esenciales la convierte en un autoritarismo. Las diferentes corrientes de pensamiento en todo el mundo han contribuido a debilitar la comunicación y la autoridad de los padres. Las ideas de muchos autores materialistas, avivaron que el hombre es bueno por naturaleza, sin embargo se degenera en el proceso de socialización con el medio que lo rodea.

Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir. De tal modo se entiende que en el espacio de la familia se debe manejar la asertividad en el comportamiento, que los hijos necesitan que en su entorno familiar exista una buena comunicación asertiva donde se les expresa con claridad normas, criterios y modelos claros en sus padres. Para concluir, la falta de una comunicación adecuada desde tiempos atrás se ha visto como un importante criterio de disfuncionalidad familiar en donde la falta de comunicación significa la transmisión de un bajo porcentaje de esa gama de elementos que es posible y se deben transmitir en familia, de modo que no llega a establecerse un vínculo sólido y una cohesión entre sus miembros, a parte del mero vínculo biológico. Por tanto, no existe una vida de familia, sino vidas independientes y solas, habitando bajo el mismo techo trayendo consigo innumerables conflictos al interior de grupo familiar.

2.3. Alcance y limitaciones de la investigación

2.3.1. Alcances.

Los alcances de la investigación obtenidos por cada integrante del grupo en las diferentes comunidades fueron:

- ✓ Se logró contar con la total participación de grupos familiares que fueron elegidos en las comunidades para el diseño de los instrumentos, como el cuestionario, la encuesta en escala de Likert y su respectiva aplicación por cada uno de los integrantes del grupo en esta investigación.
- ✓ Se pudo realizar la investigación con diferentes familias en cada comunidad contando con el respaldo de los líderes y/o representantes de juntas de acción comunal, quienes facilitaron nuestra participación e investigación.
- ✓ Se contó con la participación activa y dinámica de las familias para la aplicación de los instrumentos diseñados por cada uno de los integrantes del grupo.
- ✓ Se obtuvo la asistencia de las familias a cada una de las reuniones a las que se citaron para la realización de las actividades.
- ✓ Se logró la concientización de las familias sobre la importancia de la práctica de la comunicación asertiva.
- ✓ Se logra diseñar una propuesta, con la participación de todas las comunidades con el fin de minimizar los problemas en la comunidad por la falta de una buena comunicación asertiva.

2.3.2. Limitaciones.

- ✓ El tiempo fue una de las grandes limitaciones tanto por las familias como por estudiante del grupo del diplomado.
- ✓ El sitio donde eran concertadas las reuniones eran complicadas y limitantes ya que el terreno era de difícil acceso y no contaban con vías pavimentadas.
- ✓ Las condiciones meteorológicas como la lluvia y la dificultad del terreno fueron taxativos.
- ✓ Las familias y los líderes de las comunidades escogidas, sugirieron que las actividades que se empezaron no tuvieran fin, sino que se siguieran realizando continuamente con el propósito de reforzar aún más las pautas para conseguir una buena comunicación asertiva.

2.4. Supuestos de Investigación

- SUPUESTO No.1: la comunidad no conoce la comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos y fortalecimiento del desarrollo humano integral.
- SUPUESTO No.2: la comunidad no cuenta con habilidades de comunicación asertiva que permitan mejorar la comprensión entre los miembros del núcleo familiar.
- SUPUESTO No.3: los núcleos familiares de la comunidad no desarrollan ni cultivan espacios de confianza que beneficien y fortalezcan el vínculo familiar.
- SUPUESTO No.4: la falta de comportamiento comunicacional en la comunidad no permite expresar ideas, convicciones o preocupaciones de forma franca, clara, serena y respetuosa.

- SUPUESTO No.5: la comunidad no es consciente de la forma como se comunica, por tanto, no utilizan elementos de comunicación asertiva a la hora de comunicarse.

2.5.Categoría de análisis

- 1) **Categoría de primer orden:** Habilidades de comunicación deficientes.

Subcategorías:

- Comunicaciones agresivas e hirientes
- Dificultad de comprensión

- 2) **Categoría de segundo orden:** Conflictos familiares maritales y parentales.

Subcategorías:

- Distanciamientos
- Desconfianza
- Rivalidad, autoritarismo

- 3) **Categorías de tercer orden:** Familia Disfuncional

Subcategorías:

- Falta de respeto
- Separación, Divorcios
- Incumplimiento a las normas

3. Diseño Metodológico

3.1. Enfoque Metodológico

En el presente trabajo de investigación, se desarrollará en su contenido el tipo de estudio, el diseño, la población, técnicas e instrumentos de recolección de información, técnicas de análisis que se utilizarán para el alcance de los objetivos propuestos. Es decir, los métodos y procedimientos que permitieron sistematizar científicamente el desarrollo de la investigación, cuyo desarrollo reviste el análisis de índole procedimental que medirán el fenómeno estudiado en sus dimensiones posibles.

Se realiza la aplicación de la encuesta en consideración con la problemática planteada aborda el esquema de las diferentes familias de las diferentes comunidades escogidas.

Entendido como uno de los mecanismos de formación que se constituyen en un proceso de influencia ejercido mediante la apropiación de pautas de la comunicación asertiva en las diferentes familias y circunstancias diversas que se encontraron, mediante los cuales las familias de las comunidades adquieren valores, normas, actitudes, conocimientos, habilidades y comportamientos requeridos para mejorar los vínculos familiares teniendo la debida apropiación de la comunicación asertiva.

En cuanto al tipo de investigación es descriptiva y de corte cualitativo. Según Arias (2012) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

Por otro lado de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010) sostiene que: La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

En cuanto a la intencionalidad, precisemos que los enfoques de corte cuantitativo se centran en la explicación y la predicción de una realidad considerada en sus aspectos más universales y vista desde una perspectiva externa (objetiva). A ello se debe el comprensible escepticismo de los investigadores acerca de las posibilidades de producir conocimiento científico, es conveniente resaltar que dentro de las opciones de investigación cualitativas existen algunos intentos por construir teoría, es el caso de investigación acción y algunas formas de etnografía.

Acorde con esas teorías se infiere, que una de la característica fundamentales del estudio, es que esta se encuentra sustentada eminentemente bajo un enfoque cualitativo, basado en el método de estudio de caso, para la cual se ha adoptado la perspectiva sistémica y/o interpretativa en la comprensión de los fenómenos de las familias, en los cuales emergen actitudes y comportamientos conductuales que afectan de alguna manera, los vínculos familiares en nuestra sociedad. Debido al rigor metodológico y sistémico en el cual se enmarca la presente investigación, ésta ofrece una visión panorámica mediante las cuales se desglosa la metodología utilizada en el que se enfoca el estudio, con fases que explican los atributos planteados, cuyos postulados guían metódicamente sus planteamientos y que se describen en las fases y tiempo del proceso de investigación.

3.1.Universo y Muestra

3.1.1. Universo.

El universo objeto de estudio fueron las comunidades de la Población Cardenal Raúl Silva Enríquez de la ciudad de Punta Arenas, La Comunidad Religiosa Rosa Mística de la ciudad de Santa Marta, la Comunidad del Barrio Hawái del Municipio de Fundación Magdalena y la Comunidad del Barrio los Robles de San José de Municipio de Aldan Colombia.

3.1.2. Muestra.

El tipo de muestra no probabilística se seleccionaron 50 familias vinculadas a comunidades de estrato socioeconómico medio, en su mayoría con conflicto familiares siendo un criterio de inclusión el querer participar en el estudio.

3.2.Técnica de recolección de datos y técnica de instrumentos

3.2.1. Recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron:

La observación: es un procedimiento de recopilación de datos e información consistente en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades presentes, y a actores sociales en el contexto real, mediante la observación se logró captar aquellos aspectos que

fueron más significativos en la comunidad de cara al problema a investigar para recopilar los datos que se estiman convenientes.

Diario de Campo: es un instrumento utilizado por los investigadores para registrar aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido, el diario campo nos sirvió como herramienta para registrar y sistematizar las experiencias de las familias en mención para luego analizar los resultados.

La entrevista: es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Con la entrevista logramos entender y obtener respuestas de las comunidades estudiadas

El cuestionario: es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo, por medio del cuestionario obtuvimos descriptores de la comunidad y otros que nos sirvieron en el proceso de investigación.

La encuesta: este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Se utilizó la encuesta para obtener respuestas sobre el problema en estudio.

Fuentes Primarias: se obtuvieron mediante la observación, diarios de campos, entrevistas y encuestas aplicadas a la comunidad, tabulación y sistematización de resultados

de las encuestas, Talleres prácticos, charlas educativas alusivas al tema de la comunicación asertiva.

Fuentes Secundarias: las fuentes utilizadas fueron artículos y revistas electrónicas, fuentes bibliográficas consultadas y ensayos de investigaciones realizadas con anterioridad para el fortalecimiento de la comunicación asertiva.

3.2.2. Diseños de Instrumentos.

El instrumento para obtener la información requerida para el proyecto objeto de investigación fue la encuesta.

Encuesta en escala de Likert: Es una escala psicométrica en encuesta de investigación que utiliza un formulario impreso destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado y el investigado lo puede llenar por sí mismo.

Este instrumento sirvió para identificar si dentro de las familias que se están trabajando existe una falta de comunicación asertiva en el núcleo familiar, para que esta influya en los problemas y en la resolución de los mismos. El cuestionario permitió conocer lo que se piensa y dice del objeto en estudio.

3.3.Fases y tiempo del proceso de investigación

Tabla 1 Fases y tiempo del proceso de Investigación

FASES	ACCIONES	RESULTADOS OBTENIDOS
Primera fase: Identificación del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del problema de investigación. • Identificación de las causas, consecuencias sobre el tema de investigación. • Aproximación al contexto en el cual se desarrollaría la investigación. 	Una propuesta de investigación que aporte herramientas con el fin de lograr una comunicación asertiva en la resolución de conflictos familiares. Análisis e identificación de estrategias que permitan mantener una comunicación asertiva en las familias
Segunda fase: Revisión Documental, planteamiento del problema, justificación y estructuración del marco teórico	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental necesaria la justificación y planteamiento del problema. • Organización de la teoría necesaria para el marco teórico. 	Planteamiento del problema. Marco Teórico
Tercera Fase: Diseño y Aplicación de Instrumentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos de acuerdo al tipo de investigación. • Elaboración de encuesta dirigida a los miembros de las diferentes comunidades. • Aplicación de instrumentos 	Guía de encuesta
Cuarta Fase Análisis e interpretación de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Transcripción de la información obtenida en las encuestas. • Clasificación de la información de acuerdo a las categorías, variables e indicadores propuestos • Interpretación y análisis de la información a partir del marco teórico 	Proyecto de investigación
Quinta Fase: Estructuración del proyecto de investigación Elaboración del informe final.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y presentación del informe final, el cual da cuenta de la formulación y ejecución del proyecto de investigación. 	Resultados Conclusiones Aprendizaje

La metodología utilizada en el que se enfoca el estudio, con fases que explican a continuación:

Primera fase: en ella se establece el contexto del estudio, modelados por las Variables de Investigación: Conocimiento de la comunicación Asertiva, la comunicación pasiva, comunicación pasiva agresiva y la participación de los miembros en la toma de decisiones en las familias que configuran en última instancia la configuración sistémica de la investigación considerando el desarrollo pertinente de los indicadores de Estudio.

Segunda fase: comprende la revisión de la literatura y los indicadores de investigación como son: La comunicación Asertiva en las familias, Características de las clase de comunicación que manejan las familias, Dimensiones de la comunicación Asertiva Importancia de la comunicación Asertiva en las familias, Pautas que se deben adoptar para tener una buena comunicación asertiva en las familias.

Estos indicadores corresponden metodológicamente a la Variable de estudio: conocimiento en la comunicación asertiva, comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación pasiva agresiva, que constituyen las bases teóricas sobre las cuales se soporta el rigor sistemático-científico de la investigación, que dan forma al Marco Teórico y guían metódicamente al estudio en la etapas subsiguientes, en relación con los objetivos desarrollados.

Tercera fase: se elaboran y aplican los instrumentos para la recolección de información. Entre ellos se encuentran: Encuesta, observación y diario de Campo, como

técnica de investigación con los cuales se busca recoger ciertos atributos mensurables de las variables involucradas susceptibles de análisis, en estrecha concordancia con las bases teóricas que la sustentan.

Cuarta fase: en esta fase se aplica los instrumentos dirigido a las familias de las diferentes comunidades escogidas por cada una de los integrantes del grupo, que constituyen el Universo y Muestra del Estudio, para posteriormente establecer juicios de valor encaminados a concebir pronósticos que aporten claridad objetiva y verificable a cerca de la problemática objeto de investigación.

Quinta fase: se desarrolla la interpretación de los resultados, resultantes de los Instrumentos aplicados, donde se describen metódicamente las técnicas de análisis y se plantea los juicios de rigor metodológico con un criterio abierto y flexible, que caracteriza el estudio.

Sexta fase: contempla la recolección de los datos y el análisis exhaustivo de los mismos, con criterio de objetividad y verificabilidad, buscando con ello establecer una interrelación entre la información producto del proceso investigativo y los objetivos que guían a la investigación. Con el propósito fundamental, de lograr el cumplimiento del objetivo general del estudio, en cuya implementación se establecen las conclusiones y recomendaciones que en última instancia desembocan en una presentación estructurada de los resultados.

3.4.Socialización de Resultados

Durante el trabajo realizado a la comunidad se hicieron entregas parciales de los resultados obtenidos con la encuesta de descriptores de la comunidad y en conjunto con la comunidad se pudo establecer una reunión para realizar una lluvia de idea y un árbol de problema para concretar el problema y necesidad inmediata, ello conllevó a la realización de la encuesta de comunicación asertiva, con los resultados obtenidos de la sistematización se pudo socializar a la comunidad para el fortalecimiento de los grados de apropiación comunitaria sobre la problemática detectada en el estudio.

Esta difusión fue coordinada con los representantes de la junta de acción comunal de cada comunidad para su concientización e interés comunitario mediante una charla de socialización de los resultados y la necesidad de implementar una propuesta de acompañamiento en la comunidad sobre la problemática detectada.

Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se observa a grandes rasgos que la comunicación asertiva es el común denominador en todas las comunidades donde se aplicó los instrumentos de investigación.

Teniendo en cuenta indicadores como relaciones interpersonales entre parejas y padres e hijos, integración familiar, entre otros factores acorde con el contexto problemáticos del estudio, y su análisis desde la perspectiva interpretativa se encuentra desigualmente arraigada en el núcleo familiar, es decir, de acuerdo con los entrevistados a la pregunta de habilidades de comunicación pasiva ¿Mantienen buena comunicación con sus hijos, conociendo sus problemas, amistades, gustos, inquietudes? es: el 70% respondieron en acuerdo lo cual afirma

que es sí mantienen una buena comunicación y conocen sus gustos, amistades y problemas, un promedio de un 30% desacuerdo contesto que no tiene una buena comunicación con sus hijos y parejas desconociendo cosas particulares importantes, lo cual infiere que desde el punto de vista de la comunicación asertiva algunas familias tratan de establecer buenas relaciones con sus parejas e hijos.

Con respecto a la pregunta de tipo Pasiva ¿Se comunica de forma adecuada, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar a la persona que escucha el mensaje? Las respuesta que se obtuvo aproximadamente fue del 65% se comunican de forma adecuada, lo cual significa que en cierta medida es indicador que si existe un buena comunicación en algunas familias, considerando los promedios porcentuales, teniendo en cuenta conjuntamente que solo un 35% restante no estuvo de acuerdo, afirma que en su núcleos familiares no predomina una comunicación adecuada.

Por otro lado, a la pregunta de tipo comunicación Agresivo ¿Utilizas palabras groseras e hirientes cuando discute con su pareja e hijos? el 70% aproximadamente respondió ni de acuerdo ni desacuerdo lo que significa que algunas veces, el 30% contestó en total desacuerdo lo que significa que no están y no utilizan este tipo de comunicación en su núcleo familiar.

En la pregunta tipo toma decisiones ¿Las decisiones del hogar para resolver y solucionar problemas son tomadas de manera conjunta, es decir, entre padre, madre e hijos? Aproximadamente un 56% respondió en total acuerdo, en que se debe tomar decisiones conjuntas en las familias, mientras que 24% contesto en total desacuerdo, lo que significa que

en sus grupos familiares no toman decisiones conjuntas, y un 20% restante contesta ni de acuerdo ni desacuerdo lo que resalta la práctica muy regular de la comunicación en la toma de decisiones.

Este último promedio es evidencia que en cierta medida las decisiones jerárquicas en las familias se encuentran en menor o mayor medida, suplantadas por terceras personas y que no se tienen en cuenta a los miembros de la familia y toman arbitrariamente las decisiones que deben ser tomadas conjuntamente.

Siguiendo con este análisis, a la mayoría de los entrevistados, cuando se les preguntó: ¿Hay desacuerdos con su pareja cuando desea aplicarle algún tipo de sanción o castigo a su hijo? El 60% estuvo de acuerdo en practican ese tipo de comunicación y el 40% no está de acuerdo, ósea no practica este tipo de comunicación en su núcleo de familia.

En la pregunta estilo pasivo agresivo que dice ¿Respuestas del padre a su hijo tales como: “eres un flojo”, “nunca vas a aprender a hacer las cosas bien”, “eres un irresponsable total”, etc. Pueden hacer recapacitar a su hijo (a) para que haga mejor las cosas? Obtuvo como resultados 60% desacuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo el 20% en desacuerdo y otro 20% en total desacuerdo lo que constituye que en los núcleos familiares no practica ni se comparte ese tipo de comportamiento comunicativo.

En ese orden de ideas a la pregunta, ¿Cuándo tienen dificultades económicas se apoyan como familia? el 60% de los participantes de la encuesta expresó que estaban de acuerdo que las parejas se deben apoyar tengan dificultades económicas mientras que un 20%

expreso no estar de acuerdo y el otro 20% ni estaba de acuerdo y en desacuerdo lo que significa que no tienen esa práctica en sus núcleos familiares y algunos solo lo practican parcialmente.

En la pregunta ¿Su pareja le escucha a usted y a sus hijos y permite que exprese lo que sienten y piensen tranquilamente? el 70% expresó abiertamente que “no está de acuerdo ósea que no se practica ese tipo de comunicación en el interior de sus familias y un 30% la respuesta es que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con esta comunicación, lo cual repercute negativamente en la construcción de una buena comunicación asertiva positiva al interior de la familia, considerando el equivalente presentado anteriormente.

Con respecto a la pregunta ¿Cuándo su hijo tiene un problema les comunica su inquietud en busca de una ayuda y solución? Un 60% está de acuerdo con este tipo de comunicación cual se puede interpretar que satisfacen plenamente y plantean posibles soluciones entre los miembros de la familia, en ese mismo escenario, el 20% de ellos manifestó que están de acuerdo y el otro 20% no están de acuerdo ni en desacuerdo frente al tipo de comunicación.

Aunque paralelamente a esa situación descrita, el 100% de ellos está de acuerdo con la práctica de una buena comunicación asertiva ya que fortalece los lazos familiares ya que contribuye al crecimiento espiritual y armónico de las familias”. Sin embargo encontramos respuestas no muy concretas en las posiciones que deben asumir cada miembro de la familia según su Rol dentro de la misma con base a la práctica de una buena comunicación asertiva como principal enlace en la resolución de los conflictos familiares.

En el Análisis cualitativo de la investigación Desde el punto de vista del análisis cualitativo, es evidente que en las diferentes comunidades se presentan las siguientes situaciones emergentes. Por un lado, desde el punto de vista de la integración de la familia que promueve las diferentes actividades planteadas en las preguntas en las habilidades de comunicación se refleja una marcada diferencia en los criterios de opinión en los encuestados, ante a las diferentes alternativas de respuesta de las preguntas, (de acuerdo: 50%; en total desacuerdo: 30%; casi ni de acuerdo ni desacuerdo 20%).

No obstante, esa disparidad no refleja una uniformidad consensuada entre los miembros de las familias frente el asunto en cuestión, situación que de alguna manera denota debilidades en el núcleo familiar y en los procesos integracionistas en la familia. Teniendo claro, que la integración familiar como factor que cohesiona y contribuye a fortalecer las relaciones interpersonales del grupo familiar, así como el fortalecimiento de la percepción frente a su imagen ante la sociedad.

En relación con el análisis a las preguntas de tipos de comunicación, tiene cierta incidencia proporcional frente a la pregunta de comunicación pasiva ¿Utiliza la comunicación no verbal como técnica y/o estilo de comunicación para mejorar la expresión y comportamiento asertivo (expresión facial, mirada, postura, proximidad...) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios)? 65%; considera que es una oportunidad para integrarse como familia: 25% ni de acuerdo ni desacuerdo no consideran la comunicación como el camino a la resolución de conflictos aquí se presenta una situación peculiar, teniendo en cuenta que el porcentaje del 10% que considera la comunicación como algo no fundamental en el ámbito familiar.

Frente a la comunicación agresiva ¿Utilizas palabras groseras e hirientes cuando discutes con su pareja e hijos? el 70% aproximadamente respondió ni de acuerdo ni desacuerdo lo que significa que algunas veces, el 30% contestó en total desacuerdo lo que significa que no están y no utilizan este tipo de comunicación en su núcleo familiar, lo que limita a un más establecer buenas relaciones familiares entre sus miembros. Por otro lado, la comunicación de tipo pasiva agresiva “los niveles de comunicación entre la parejas y entre padres e hijos” no parece generar espacios de confianza entre los miembros de la familia, aunque según los encuestados (son buenos, porque son incentivadores a la buenas relaciones: 70%; regular, porque se limitan a dar órdenes sin dar espacio a la construcción de relaciones de confianza mutua: 10%).

En este contexto, ese promedio de la población que se manifiesta limitada a órdenes por los padres sin generar espacios de confianza que son positivos en el clima familiar, constituye uno de los factores, que atentan contra la resolución de los conflictos familiares considerando que si uno de los miembros de la familia no es merecedor de la confianza de sus padres o de sus hijos, mediante la cual este se sienta que no es posible la resolución de conflictos, siempre se configurará un antagonismo en los criterios de como la familia como organización percibe a sus miembros y viceversa. Lo interesante es que esos factores de referencia, se percibe en la familia frente a la respuesta de la pregunta: de tipo decisiones compartidas en la familia se puede interpretar como una posición relativamente “neutral” frente a la “calidad” de esa comunicación, que de alguna manera incide negativamente en el clima familiar de las comunidades, por supuesto sin que dicha comunicación sea una pauta

generalizada de la dirección frente a sus miembros familiares, si debería mejorar a futuro en la toma de decisiones conjuntas.

3.4.1. Sistematización General de la Investigación.

Tabla 2 *Porcentaje habilidades comunicación asertiva*

UA1: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA			
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
0%	30%	0%	70%

HABILIDADES DE COMUNICACION ASERTIVA

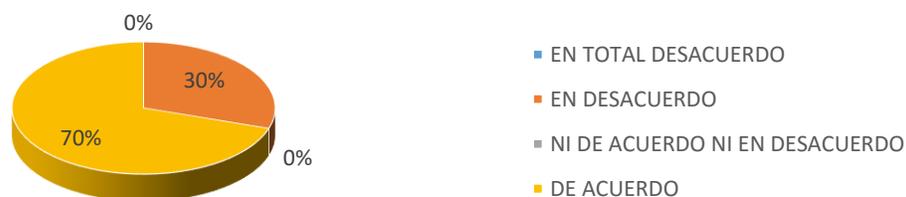


Tabla 3 *Porcentaje conocimiento y utilización estilo pasivo*

UA 2: CONOCIMIENTOS Y TIPOS DE COMUNICACION			
V2. ESTILO PASIVO			
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
0%	20%	40%	40%

Estilo de comunicación Pasivo



Tabla 4 *Porcentaje de conocimiento y utilización de estilo agresivo*

UA 2: CONOCIMIENTOS Y ESTILOS DE COMUNICACION			
V3. ESTILO AGRESIVO			
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
0%	30%	70%	0%

Estilo de comunicación Agresivo

**Tabla 5** *Porcentaje de conocimiento y utilización de estilo pasivo - agresivo*

UA 2: CONOCIMIENTOS Y ESTILOS DE COMUNICACION			
V4. ESTILO PASIVO-AGRESIVO			
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
20%	20%	60%	0%

Estilo comunicación Pasivo-Agresivo

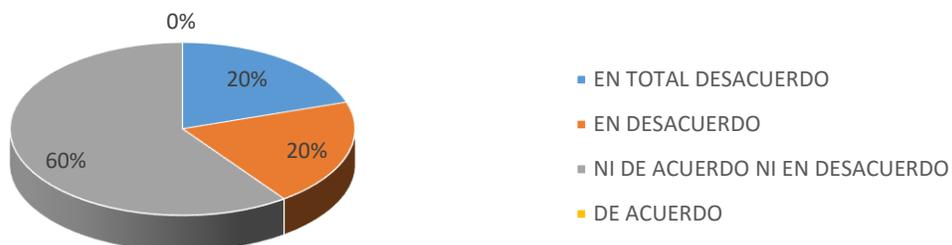


Tabla 6 Porcentaje de decisiones compartidas

AU3: DECISIONES COMPARTIDAS EN FAMILIA			
V1	V2	V3	V4
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
0%	20%	20%	60%

DECISIONES COMPARTIDAS EN FAMILIA

**3.4.2. Interpretación y Discusión de Resultados de la investigación**

Al comparar y realizar un análisis con los datos sistematizado se logró identificar que existen habilidades de comunicación asertiva en la comunidad analizada y la utilización de diferentes estilos de comunicación, con un porcentaje por debajo del 50% utiliza es estilo pasivo de comunicación sobresaliendo el estilo agresivo y pasivo agresivo como el que mayormente utiliza la población este estilo puede influir en el desarrollo de los niños y adolescentes ya que copian por modelamiento de sus mayores la agresividad y esto se ve en los diferentes ambientes de nuestra sociedad especialmente el en Colegio cuando constantemente vemos casos de Bulling u hostigamiento escolar convirtiéndose hoy en día un tema de interés tanto para investigadores como profesionales de la educación y la salud y que

han comenzado a identificar la amenaza que representa para el bienestar de los niños, niñas, y adolescentes.

Las decisiones no son tomadas como grupo familiar, solo un bajo porcentaje del 24% asume como importante este factor para el fortalecimiento y resolución de conflictos, no siendo reconocida la comunicación asertiva como estrategias que permitan prevenir, mediar y resolver conflictos familiares con un 60%.

Estas cifras pueden reflejar la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva mediante estrategias que permitan prevenir, mediar y resolver conflictos familiares para contribuir al desarrollo humano integral en la familia, es de saber que la comunicación positiva en la familia ha sido un tema que ha despertado gran interés tanto en investigadores como también en los padres de familia, ya que están interesados en dominar buenas estrategias comunicativas que les permitan construir con sus hijos una buena base para sus relaciones afectivas.

También es la piedra angular en la esfera escolar, porque tiene que ver con la adecuación de la escuela a las funciones que la sociedad demanda de ella y con ello los nuevos retos educativos, que respondan ante la emergencia de nuevos paradigmas sociales, con lo cual se hace más relevante el papel que desempeña la escuela en conjunto con la familia ya se enfrenta a nuevas realidades que le demandan contribuir a que las familias –y ella misma–, logren ser significativas para las nuevas generaciones, estableciendo caminos que construyan nuevos puentes para mejorar su comunicación, coordinación y cogestión de una propuesta educativa global, que les permitan a la familia y la escuela, adaptarse con pertinencia ante los

recientes cambios y devenir que presenta la sociedad contemporánea y a los conflictos comunicacionales que a diario se enfrentan.

Si bien es cierto, la familia es el espacio donde nos desenvolvemos socialmente y donde la comunicación es eje fundamental para una sana convivencia siendo la familia el pilar fundamental en toda la sociedad pues es en esta en donde se inculcan los primeros valores y junto con los establecimientos educativos fortalecen estrategias de vida que de cierta manera sirven en el proceso de sociabilización en esta era contemporánea, de aquí la importancia de realizar este proceso investigativo en comunicación asertiva.

3.5.Trabajo de Campo de la Investigación

Se realizaron actividades mediante la información directa obtenida de la comunidad objeto de la investigación como fueron:

Observación participante como parte del proceso de socialización con la comunidad donde se pudo compartir, observar todo el contexto, las experiencias y vida cotidiana de la población, para conocer directamente toda la información sobre su propia realidad desde el interior del mismo, en ella utilizamos el diario de campo. También se utilizó la técnica de grupo focal o entrevista exploratoria grupal con lo que se pudo conocerlas conductas y actitudes sociales de la comunidad en cuanto a las formas de comunicarse, obteniendo la mayor cantidad y variedad de respuestas con lo que se logró enriquecer la información respecto a la comunicación asertiva.

4. Conclusiones

Con el presente estudio los logros planteados y obtenidos en la investigación nos permitieron identificar las realidades sociales de las familias en las comunidades objeto de estudio permitiéndonos evidenciar las necesidades y satisfactores de la comunidad.

Los contextos abordados fueron las comunidades de la “Población Cardenal Raúl Silva Henríquez” de la ciudad de Punta Arenas (Chile), La Comunidad Rosa Mística de la ciudad de Santa Marta (Colombia), la comunidad del Barrio Hawai del Municipio de Fundación – Magdalena (Colombia); la comunidad del barrio los Robles del Municipio de Albán –Nariño (Colombia), lo que nos permitió realizar un análisis comparativo de los conceptos estudiados y las encontradas en el contexto comunitario.

No obstante, los resultados del estudio realizado reflejan la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva mediante estrategias que permitan prevenir, mediar y resolver conflictos familiares para contribuir al desarrollo humano integral en la familia, es de saber que la comunicación positiva en la familia ha sido un tema que ha despertado gran interés tanto en investigadores como también en los padres de familia, ya que están interesados en dominar buenas estrategias comunicativas que les permitan construir con sus hijos una buena base para sus relaciones afectivas.

Se encontró que en los núcleos familiares existen muchos conflictos por la falta de diálogo donde se manifiesta el inconformismo y llegar a soluciones concertadas sobre los eventos que afectan la sana convivencia, también se le suma existen los problemas de

deserción escolar, Rebeldía en adolescentes, falta de respeto entre padres e hijos, y entre las parejas, violencia intrafamiliar entre otros. También sobresalen los factores a nivel psicológico que surgen por las condiciones y características psicológicas de las personas que intervienen en la comunicación y que incide en la naturaleza del conflicto, esto incluye el interés, el temperamento, la desconfianza, la rivalidad y la falta de habilidades comunicativas, con tendencias a juzgar, evaluar, aprobar (o desaprobar) los juicios entre los miembros del grupo familiar.

Conviene mencionar además, que en algunos grupos familiares aparecen actitudes de autoritarismo y manifestaciones de maltrato que generan barreras en las relaciones y el sistema de comunicación, debido a que se restringe la libertad de expresión en aquellas personas que dependen en cierta medida de la figura dominante, ello involucra aspectos de tipo histórico - culturales y de género. A todo esto se suman los conflictos maritales como son las agresiones a la pareja, usando métodos aversivos que incluye: maltrato físico o verbal que desembocan en relaciones de dominación, intimidación, maltrato físico o psicológico y cualquier forma de trato rudo, que pongan en detrimento la dignidad de vida, la libertad de expresión y la participación activa de los asuntos familiares. Cuando esto ocurre, el conflicto familiar se transforma en una barrera de comunicación debido a que el sujeto afectado siente temor a expresarse o a decir la verdad por miedo a ser rechazado o maltratado, generándose una comunicación negativa y limitada, a razón de que el sujeto intimidado puede perder confianza en sí mismo y en el otro.

No obstante, se logró identificar la necesidad de la comunidad por establecer y manejar la comunicación asertiva como habilidad que les permita mediar en los conflictos al interior de

las familias ya que estas pueden ocasionar rupturas importantes dentro de la estructura emocional de los sujetos, las cuales traen consecuencias graves dentro de los individuos; es por tal motivo que son necesarias el diseño de estrategias psicológicas por parte de los profesionales en psicología dentro de los núcleos familiares, para mitigar problemas y facilitar la adaptación al medio, la funcionalidad de las relaciones y un normal desarrollo que permita el cumplimiento de las metas del individuo y de las familias.

5. Recomendaciones

Las sugerencias que nacen con base en la experiencia y reflexión del proceso investigativo llevado a cabo en las comunidades y que puedan servir para posteriores investigaciones son:

5.1. Para la comunidad

La comunidad debe tratar integrarse y disfrutar de los eventos propuesto en los procesos investigativos sociales comunitarios, trabajar con mayor disposición para aprender lo que no conocen tomando en cuenta que será beneficioso para su comunidad, la importancia de vivir bien, de buscar un desarrollo humano integral se centra en tener el derecho a construir y reconstruir un ambiente distinto en un mismo o distinto espacio, ese derecho no está dado solo por el gobierno o por otras autoridades, sino, proyectado y conseguido de la mejor manera por cada habitante de la comunidad y de la sociedad en general, para una buena salud, buena economía, buena educación, buena alimentación, buenos modales resumiéndose como una mejor calidad de vida y un desarrollo humano integral.

No obstante las comunidades en cabeza de los líderes comunales deben organizar brigadas educativas en convenios con entidades encargadas de promover el buen trato y la comunicación asertiva para seguir fortaleciendo estos temas en los núcleos familiares.

5.2. Teórico-conceptuales y de investigación

Es importante centrarse y estudiar la forma como se relacionan los conflictos familiares con los patrones de comunicación, ya que de los estilos comunicativos positivos (afectivos, accesibles) posibilitan la resolución de los conflictos interpersonales en el hogar, a diferencia

de los estilos negativos en la comunicación (violencia, dominantes) que empeoran los problemas y dificultan las relaciones familiares, es de saber que la estructura familiar es un factor determinante en la fluidez del acto comunicativo y de la forma de cómo comunicarse asertivamente. Se debe continuar con el proceso de analítico investigativo en las comunidades, con el fin de profundizar en el tema.

5.3.Prácticos-interventivos

Es importante que todos los proyectos sociales comunitarios se puedan desarrollar con programas interventivos y que cuenten con la participación de instituciones públicas y privadas junto con las políticas públicas que intervienen para la solución o aporte a los resultados de los estudios que se puedan plantear dándole mayor aporte significativos a las propuesta y proyectos comunitarios.

6. Referencias Bibliográficas

- Águila, Y (2005). La comunicación en la vida cotidiana. Facultad de Psicología – UCLV
Cuba, Psicología [en Línea]. Recuperado de
www.psicologiaonline.com/articulos/2005/comunicacion.shtml
- Barahona, J. (2012). Comunicación asertiva entre padres e hijos. Recuperado
en: <https://jeannettebarahona.wordpress.com/>
- Badura, B. (1979), Sociología de la comunicación, España: Editorial Ariel, p. 179.
- Ballenato, G.(2006), Comunicación eficaz , teoría y práctica de la comunicación humana,
Madrid. Editorial Pirámide.
- Barnlund, D (1968), Interpersonal communication: suvery and studies, Boston: Houghton
Mifflin.
- Berlo, D.(1982), El proceso de comunicación, Michigán: Ateneo, p 4-5.
- Berger, P., Kellner, H. (1970). The Social construction of marriage, En:Dreizell H.P, Recent
Sociology, pp 50-72.
- Crespo Comesaña Julia. (2011). Bases para construir una comunicación positiva en la familia.
Santiago de Compostela: Revista de investigación en educación No. 9 (2) pp. 91-

98. Recuperado de

file:///C:/Users/HSE/Downloads/32209_Crespo_RIE2011_Bases.pdf

Darktelo. (2012). Historia de la Comunicación. Recuperado de

<http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/16246095/Historia-de-la-comunicacion.html>

Emol. (2012). Estudio de la OMS: Buena comunicación con padres permitiría a hijos enfrentar riesgos. Santiago. Recuperado

de <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2012/05/01/538335/estudio-de-la-oms-buena-comunicacion-con-padres-permitiria-a-hijos-enfrentar-riesgos.html>

Francés García, F.J. (2012-2013). Técnicas de Investigación Social para el Trabajo Social.

Recuperado de <http://personal.ua.es/es/francisco-frances/tecnicas-de-investigacion-social-para-el-trabajo-social.html>

Fidias, Arias. (2012). El proyecto de investigación. Recuperado de

<http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>

Garcés, M.G. Modelo de presentación de proyecto UTB. Recuperado de

<http://miguelgarces.es.tl/DISE%20Y-GESTI%20N.htm>

Garcés Prettel, M., Palacio Sañudo, J.E. (2010). La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). Recuperado de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/37/5360>

La Comunicación Humana. Recuperado de

<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448171527.pdf>

Palacios Gento Samuel, Feroso Estébanez, Paciano, 2010 *La Sociedad en Relación Con El Tratamiento Educativo de la Diversidad apertura de familia y de*

la sociedad, Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid, primera

Edición Virtual. Pág. 66

Palacio Sañudo, J.E. (2014). La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). Recuperado de

[http://www.researchgate.net/publication/262438947_Family_communication_in_subnormal_settlements_in_Montera_\(Colombia\)](http://www.researchgate.net/publication/262438947_Family_communication_in_subnormal_settlements_in_Montera_(Colombia))

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). Psicología: Tópicos de actualidad. Lima:

UNMSM. Metodología de Investigación Científica Cualitativa. Recuperado de

<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>

Reinoso, G.C.. (2012). Importancia de la comunicación en las Relaciones Humanas.

Recuperado de <http://es.slideshare.net/reinoso83/importancia-de-la-comunicacin-en-las-relaciones-humanas>

Rodriguez Jimenez, Luz Jinet. Comunicación Asertiva. Recuperado de

<http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v25n1-2/art11.pdf>

Ruiz, Zamora, C.(2015).Ensayo sobre la influencia de los medios de comunicación en la

Sociedad actual.Recuperado de <http://www.carlosruizzamora.blogspot.cl/>

Sepúlveda, H. B., Uyaban, D. M., & Unad. (2015). Repensar la Familia en la

Contemporaneidad. Recuperado de

<http://campus09.unad.edu.co/ecsah01/mod/book/view.php?id=125>

Sepúlveda, H. B., Uyaban, D. M., & Unad. (2015). Familia y Producción de Consumo.

Recuperado de <http://campus09.unad.edu.co/ecsah01/mod/book/view.php?id=12571>

Sepúlveda, H. B., Uyaban, D. M., & Unad. (2015). Diagnóstico Contextual Social

Participativo. Recuperado de

<http://campus09.unad.edu.co/ecsah01/mod/book/view.php?id=12572>

Torrico, Eric. (2010).Principales Teorías de la Comunicación. Recuperado de

<http://teoriadelacomunicaciondem.blogspot.cl/>

Velasco, J. (2015). Habilidades sociales y comunicativas. Recuperado de

<http://es.slideshare.net/josephvelasco3979/habilidades-sociales-y-comunicativas-52362414>

Benavides Sepúlveda, Hermes. (2015) Editor, Diseño y formulación de propuesta para el acompañamiento de la familia, Unidad 8, Diplomado Desarrollo Humano Y familia, (2015) Ceer-ser, Educación en valores.

Benavides Sepúlveda, H. B., Uyaban, D. M., & Unad. (2015). *Diagnostico contextual social participativo*, unidad 5 Diplomado Desarrollo Humano Y familia, Bogota: Cree_ser, Educacion en Valores.

Benavides Sepúlveda, Hermes. (2015) Editor *La Familia como Constructo Social, Unidad 9. Diplomado Desarrollo Humano y Familia*,(2015). Ceer-Ser, Educación en Valores, recuperado de <https://onedrive.live.com/view.aspx?resid=A5B9AB234413CDEB!172&ithint=file%20pdf&app=WordPdf&authkey=!AEjeJTcTT-sCHfM>

7. Anexos

7.1. Encuesta de descriptores comunitarios

I- DATOS GENERALES DE LA COMUNIDAD

Nombre de la comunidad Elegida:

Sector: _____

Municipio/Departamento _____

Ubicación geográfica del sector:

Estrato Socioeconómico: Bajo ____ Medio ____ Alto ____ No. de habitantes aproximadamente _____

La Vivienda es: Propia ____ Alquilada ____

Otro _____

No. de viviendas aproximadamente ____ Clasificación de vivienda: unifamiliar ____

Multifamiliar _____

Existe servicios públicos domiciliarios? Señale cuales:

Agua ____ Energía eléctrica ____ telefonía ____ Gas ____ TV x cable ____ Internet ____

Otros _____

Cuenta la comunidad con:

Áreas de Recreación, parques?. Si ____ No ____ Áreas de deportes, centros deportivos?.

Si ____ No ____

Medios y vías de transporte, colectivos y/o microbús?. Si ____ No ____

Centros Educativos, colegios, jardines infantiles? Si ____ No ____ Cuales?

Centros Religiosos? Si ____ No ____ Centros de salud? Si ____ No ____ Tiendas y/o supermercados?. Si ____ No ____

Junta de Acción comunal? Si ____ No ____ Junta de Acción Vecinal? Si ____ No ____ Consejo Comunal? Si ____ No ____

Asociaciones religiosas? Si ____ No ____ asociaciones económicas? Si ____ No ____

Asociaciones sociales? Si ____ No ____

Unidad Policial en la comunidad? Si ____ No ____ Programas de vigilancia Policial? Si ____ No ____

II - ASPECTO SOCIAL-FAMILIAR

Jefe Cabeza de hogar:

Sexo: Masculino ____ Femenino ____ Edad ____ Religión _____ Trabaja:
 Si ____ No ____
 Salario mensual: menos del mínimo legal ____ Igual mínimo legal ____ mayor al mínimo
 legal ____

Composición familiar:

Número de integrantes del Hogar ____ Padre ____ Madre ____ Hijos ____ Hijas ____
 Otros _____

Edad de los hijos si son menores:

Entre 1-5 años ____ Entre 6-10 años ____ Entre 11-15 años ____ Entre 16-18 años ____

Están registrados? Si ____ No ____ Porque?

Estudian? Si ____ No ____ Porque?

Edad de los hijos si son mayores:

Entre 19-25 años ____ Entre 26-30 años ____ Entre 31-35 años ____ Otros ____

Estudian? Si ____ No ____ Porque?

Trabajan? Si ____ No ____ Porque?

Estado Civil de la pareja: Casados ____ Divorciados. ____ Viudo(a) ____ Unión Libre

¿Cuáles son para usted los problemas más importantes de la comunidad? Marque con una X

- ü Limpieza comunidad ____
- ü Convivencia ____
- ü Asfaltado ____
- ü Servicios públicos domiciliarios ____
- ü Falta de sitios recreacionales ____
- ü Infraestructuras ____
- ü Inseguridad ____
- ü Tenencia irresponsable de mascotas ____

Comentarios

III - ASPECTO ECONOMICO

La comunidad realiza alguna actividad económica y/o productiva como:

Artesanal? No___ Si___ Cuantos? _____ Cuáles?

Agrícola? No___ Si___ Cuantos? _____ Cuáles?

Pecuaría? No___ Si___ Cuantos? _____ Cuáles?

Pesca? No___ Si___ Cuantos? _____ Cuáles?

Otros: _____ Si___ Cuantos? _____ No___

Otros: _____ Si___ Cuantos? _____ No___

Otros: _____ Si___ Cuantos? _____ No___

Con que recursos naturales cuenta la comunidad?

Cuenta la comunidad con proyectos comunitarios en marcha? Si___ Cuantos? _____

No___

Cuantos proyectos ejecutados ha realizado la comunidad?

Gubernamentales? _____

No Gubernamentales? _____

No ha ejecutado proyectos comunitarios _____

La comunidad cuenta con programas y/o misiones sociales del Gobierno Nacional?

Si___ Cuantos? _____ Cuáles? _____ No___

La comunidad cuenta con programas y/o misiones sociales?

Si___ Cuantos? _____ Cuáles? _____ No___

La comunidad cuenta con programas y/o misiones sociales Municipales?

Si___ Cuantos? _____ Cuáles? _____ No___

IV. ASPECTO DE VULNERABILIDAD

¿Cuáles son las edificaciones más expuestas a ser afectada por amenaza o susceptibles a daños u otros?

Casas residenciales ___ Tiendas de comercio ___ Oficinas ___ Colegios ___ Centros

Religiosos _____

Centros de salud _____

Otros _____

¿Qué personas están más expuestas a ser afectada por amenaza o susceptibles a daños u otros?

Niños ___ Adultos ___ Ancianos ___ Enfermos o discapacitados ___ Otros

Existen rutas alternas de acceso y salida en caso de emergencia o desastre en la comunidad?

Si ___ No ___

La comunidad cuenta con personas capacitadas para enfrentar una amenaza o emergencia en las siguientes situaciones?

Casas residenciales. Si___ No___

Tiendas de comercio. Si___ No___

Oficinas. Si___ No___

Colegios y/o Jardines infantiles. Si___ No___

Centros Religiosos. Si___ No___

Centros de salud. Si___ No___

V - ASPECTO CULTURAL

La comunidad cuenta con centros cívicos como espacio cultural? Si___ No___

Porque?

La comunidad realiza eventos o fiestas religiosas? Si___ No___

Porque?

La comunidad participa de eventos institucionalizados municipales o distritales? Si___ No___

Porque?

Gracias por su Colaboración